



Anrufe

- [Anrufe tätigen, auf Seite 1](#)
- [Anrufe annehmen, auf Seite 4](#)
- [Anruf stummschalten, auf Seite 6](#)
- [Anrufe halten, auf Seite 6](#)
- [Anrufe weiterleiten, auf Seite 7](#)
- [Anrufe übergeben, auf Seite 9](#)
- [Konferenzanrufe und Konferenzen, auf Seite 10](#)
- [Anruf aufzeichnen, auf Seite 12](#)
- [Sofortnachrichten- und Präsenzkontakte, auf Seite 13](#)
- [Paging für eine Gruppe von Telefonen \(Multicast-Paging\), auf Seite 14](#)
- [XML-Anwendung und Multicast-Paging, auf Seite 15](#)
- [XML-Anwendungsdetails anzeigen, auf Seite 15](#)
- [Callcenter-Funktionen, auf Seite 16](#)

Anrufe tätigen

Das Telefon funktioniert wie ein normales Telefon. Das Tätigen von Anrufen ist jedoch einfacher.

Anrufen

Sie können Ihr Telefon wie jedes andere Telefon für Anrufe verwenden.

Prozedur

Geben Sie die Telefonnummer ein, und drücken Sie **Anrufen**.

Notruf tätigen

Verwenden Sie Ihr Telefon, um einen Notruf ähnlich wie alle anderen Anrufe zu tätigen. Wenn Sie die Notrufnummer wählen, erhalten Ihre Notfalldienste Ihre Telefonnummer und Ihren Standort, damit sie Ihnen helfen können.



Hinweis Wenn Ihr Anruf unterbrochen wird, können Sie von den Notfalldiensten zurückgerufen werden.

Vorbereitungen

Ihr Telefon muss entsprechend konfiguriert sein, um Ihren physischen Standort abrufen zu können. Mitarbeiter von Notfalldiensten benötigen Ihren Standort, um Sie zu finden, wenn Sie einen Notruf tätigen.

Prozedur

Geben Sie die Notrufnummer ein und drücken Sie **Anrufen**.

Wahlwiederholung

Sie können die zuletzt gewählte Nummer anrufen.

Prozedur

Schritt 1 Drücken Sie **Wahlwiederholung**.

Hinweis Für Webex Calling unterstützen Arbeitsbereiche Wahlwiederholung, wenn der Verlauf für **lokale Anrufe** auf die Arbeitsbereich-Geräte oder FAC *66 festgelegt ist.

Standardmäßig wird der Softkey **Wahlwiederholung** nicht auf dem Bildschirm angezeigt. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um ihn zu konfigurieren.

Schritt 2 Wählen Sie eine Anrufaufzeichnung aus der Liste **Gewählte Rufnummern** aus und drücken Sie **Anrufen**.

Sie können auch auf die Liste **Gewählte Rufnummern** über **Informationen und Einstellungen > Anrufliste > Gewählte Rufnummern** zugreifen.

Kurzwahl

Die Kurzwahl ermöglicht Ihnen, eine Taste zu drücken, einen festgelegten Code einzugeben oder ein Element auf dem Telefonbildschirm auszuwählen, um eine Nummer anzurufen. Sie können die Kurzwahl auf dem Telefon oder der Telefon-Webseite konfigurieren.

Sie können einen Kurzwahlcode bearbeiten, löschen und überprüfen.

Einen Kurzwahlcode auf dem Telefonbildschirm zuordnen

Sie können einen Kurzwahlindex auf dem Telefonbildschirm konfigurieren. Sie können einen Kurzwahlcode auch auf der Telefon-Webseite zuordnen.

Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie **Einstellungen**.
- Schritt 2** Wählen Sie **Kurzwahl** aus.
- Schritt 3** Blättern Sie zu einem nicht zugewiesenen Kurzwahlindex.
- Schritt 4** Drücken Sie **Bearbeiten**, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
- Geben Sie den Namen und die Nummer ein.
 - Wählen Sie die **Option** > **Kontakt wählen** aus, um einen Kontakt aus dem Adressbuch auszuwählen.
- Schritt 5** Drücken Sie **Speichern**.
-

Anruf mit einem Kurzwahlcode tätigen

Vorbereitungen

Richten Sie auf der Telefon-Webseite oder auf dem Telefonbildschirm Kurzwahlcodes ein.

Prozedur

Geben Sie den Kurzwahlcode ein, und drücken Sie **Anrufen**.

Auslandsnummer wählen

Sie können internationale Anrufe tätigen, wenn Sie der Telefonnummer ein Pluszeichen (+) voranstellen.

Prozedur

- Schritt 1** Halten Sie die **Sterntaste** (*) mindestens eine Sekunde lang gedrückt.
Das Pluszeichen (+) wird als erste Ziffer der Telefonnummer angezeigt.
- Schritt 2** Geben Sie die Telefonnummer ein.
- Schritt 3** Drücken Sie **Anrufen** oder warten Sie nach dem letzten Tastendruck 10 Sekunden, um den Anruf automatisch zu tätigen.
-

Sichere Anrufe

Der Administrator kann Ihre Anrufe gegen Manipulationen durch externe Personen schützen. Wenn auf Ihrem Telefon während eines Anrufs ein Schloss-Symbol angezeigt wird, ist der Anruf geschützt. Abhängig von der Konfiguration Ihres Telefons müssen Sie sich möglicherweise anmelden, bevor Sie jemanden anrufen, oder über den Hörer wird ein Warnton ausgegeben.

Anrufe annehmen

Ihr Cisco-Telefon funktioniert genau wie ein normales Telefon. Das Annehmen von Anrufen ist jedoch einfacher.

Anruf annehmen

Prozedur

Drücken Sie **Annehm**.

Wartende Anrufe auf Ihrem Konferenztelefon annehmen

Wenn Sie sich in einem Anruf befinden, hören Sie einen Signalton und auf dem Bildschirm des Konferenztelefons wird eine Meldung angezeigt, wenn ein Anruf wartet.

Prozedur

Drücken Sie **Annehm**.

Anruf ablehnen

Sie können einen eingehenden Anruf an Ihr Voicemail-System (soweit konfiguriert) oder eine vorher festgelegte Telefonnummer senden. Wenn diese Funktion nicht eingerichtet ist, wird der Anruf abgewiesen und der Anrufer hört ein Besetztsymbol.

Stummschalten von eingehenden Anrufen

Wenn Sie beschäftigt sind und nicht gestört werden möchten, können Sie einen eingehenden Anruf stummschalten. Das Telefon klingelt dann nicht mehr, aber Sie erhalten eine visuelle Meldung und können den Telefonanruf annehmen.

Vorbereitungen


Der Administrator konfiguriert den Softkey **Ignorieren** auf Ihrem Telefon.

Prozedur

Schalten Sie den eingehenden Anruf auf eine der folgenden Arten stumm:

- Drücken Sie den Softkey **Ignorieren**. Wenn Sie diesen Softkey drücken, wird er vom Telefonbildschirm ausgeblendet und beim nächsten eingehenden Anruf wiederhergestellt.



- Drücken Sie die Lautstärketaste . Wenn Sie diese Taste erneut drücken, wird die Klingeltonlautstärke verringert.


Die Klingeltonlautstärke wird beim nächsten eingehenden Anruf wiederhergestellt.

„Bitte nicht stören“ aktivieren

Verwenden Sie DND (Bitte nicht stören), um Ihr Telefon stummzuschalten und eingehende Anrufe zu ignorieren. Jedoch erhalten Sie immer Paging- oder Notrufe, auch wenn die Ruhefunktion aktiviert ist.

Wenn Sie DND aktivieren, werden eingehende Anrufe an eine andere Nummer weitergeleitet, beispielsweise an Ihre Voicemail.

Wenn die Ruhefunktion aktiviert ist, wird **Nicht stören** in der oberen Leiste des Telefonbildschirms angezeigt.

Wenn bei einer Leitungstaste sowohl die Funktionsschlüssel-Synchronisierung als auch die Ruhefunktion aktiviert ist, wird  neben der Bezeichnung der Leitungstaste angezeigt.

Vorbereitungen

Der Administrator aktiviert den Softkey **Ruhefunktion/DND aus** auf Ihrem Telefon.

Prozedur

Schritt 1

Drücken Sie **N. stör.**, um die Ruhefunktion zu aktivieren.

Wenn der Softkey **DND** im Telefonbildschirm deaktiviert ist, wenden Sie sich an den Administrator.

Schritt 2

Drücken Sie **NStö aus**, um die Ruhefunktion auszuschalten.

Aktivieren bzw. Deaktivieren der Ruhefunktion mithilfe eines Sterncodes

Sie können die Ruhefunktion aktivieren bzw. deaktivieren, indem Sie die entsprechenden Sterncodes eingeben, die für Ihr Telefon konfiguriert wurden. Der Administrator gibt die Sterncodes auf der Telefon-Webseite in das Feld **DND Act Code** (Aktivierungscode für Ruhefunktion) bzw. **DND Deact Code** (Deaktivierungscode für Ruhefunktion) ein.

Prozedur

Schritt 1

Um die Ruhefunktion zu aktivieren, geben Sie den vom Administrator bereitgestellten Sterncode ein.

Schritt 2 Um die Ruhefunktion zu deaktivieren, geben Sie den vom Administrator bereitgestellten Sterncode ein.

Anruf stummschalten

Während eines Anrufs können Sie die Audiowiedergabe stummschalten, damit zwar Sie den anderen Teilnehmer, aber dieser Teilnehmer Sie nicht hören kann.

Prozedur

Schritt 1 Drücken Sie **Stummschalten**  auf dem Telefon oder **Stummschalten**  auf einem externen Mikrofon.

Schritt 2 Drücken Sie erneut **Stummschalten**, um die Stummschaltung aufzuheben.

Anrufe halten

Anruf halten

Sie können einen aktiven Anruf halten und später fortsetzen.

Prozedur

Schritt 1 Drücken Sie **Halten**.

Schritt 2 Um einen gehaltenen Anruf fortzusetzen, drücken Sie **Fortsetzen**.

Einen zu lange gehaltenen Anruf annehmen


Ihr Telefon ist so konfiguriert, dass es Ihnen Hinweise gibt, wenn Sie einen Anruf zu lange gehalten haben:

- Blinkende LED-Leiste
- Visuelle Benachrichtigung auf dem Telefonbildschirm
- Klingelbenachrichtigung auf dem Telefon, wenn eine Erinnerung für gehaltene Anrufe auf der Telefon-Webseite konfiguriert ist

Prozedur

Drücken Sie **Annehmen**, um den gehaltenen Anruf fortzusetzen.

Anrufe weiterleiten

Wenn eine Leitung mit Funktionstastensynchronisierung und Anrufweiterleitung aktiviert wird, wird das Symbol  für die Anrufweiterleitung neben der Leitungstastenbezeichnung angezeigt.

Es gibt drei Rufumleitungsdienste:

- **Call Forward All (Rufumleitung Alle Anrufe)** — Leitet alle eingehenden Anrufe an eine Zieltelefonnummer um.
- **Rufumleitung bei Besetzt** – Leitet eingehende Anrufe an eine Zieltelefonnummer um, wenn die Leitung besetzt ist.
- **Rufumleitung bei Nichtantwort** – Leitet eingehende Anrufe an eine Zieltelefonnummer um, wenn der Anruf nicht angenommen wird.

Sie können den/die Rufumleitungsdienst(e) über einen bestimmten Softkey einrichten.

Prozedur

Schritt 1

Drücken Sie **Weiterleiten** oder **Rufumleitung**.

Wenn **Rufumleitung** angezeigt wird, können Sie nur den Dienst „Call Forward All (Rufumleitung Alle Anrufe)“ (ohne Rufumleitung bei Besetzt und Rufumleitung bei Nichtantwort) einrichten. Nachdem Sie den Softkey gedrückt haben, wird das Menü nur zum Einrichten des Dienstes „Call Forward All (Rufumleitung Alle Anrufe)“ angezeigt. Fahren Sie mit [Schritt 3](#) fort.

Weitere Informationen zum Einrichten der Dienste Rufumleitung bei Besetzt und Rufumleitung bei Nichtantwort finden Sie unter [Anrufe von Ihrem Telefon weiterleiten](#) oder [Rufumleitung über die Telefon-Webseite](#), auf [Seite 8](#).

Wenn der Administrator die Synchronisierung für die Rufumleitung aktiviert, wird der Bildschirm **Call Forward All (Rufumleitung Alle Anrufe)** anstelle des Bildschirms **Einstellungen für Rufumleitung** angezeigt. In diesem Szenario: siehe „Call Forward All“ (Rufumleitung Alle Anrufe) mit [Funktionsaktivierungscode-Synchronisierung aktivieren](#), auf [Seite 9](#).

Schritt 2

Wählen Sie einen der folgenden Rufumleitungsdienste aus:


- **Rufumleitung**
- **Rufumleitung bei Besetzt**
- **Rufumleitung bei Nichtantwort**

Schritt 3

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Geben Sie die Zielnummer ein, an die Sie die eingehenden Anrufe über diese Telefonleitung weiterleiten möchten.
- Drücken Sie den Softkey **Kontakte** und wählen Sie einen Kontakt aus Ihrem Kontaktverzeichnis aus.

Schritt 4 Drücken Sie **Festlegen**, um die Einstellungen zu übernehmen.

Schritt 5 Anhand des Symbols Rufumleitung  neben der Leitung oder oben auf dem Telefonbildschirm können Sie sehen, ob Ihre Anrufe weitergeleitet werden.

Rufumleitung über die Telefon-Webseite

Verwenden Sie die Telefon-Webseite, um Ihr Telefon für die Weiterleitung von Anrufen einzurichten.

Sie können die Rufumleitung auch auf Ihrem Telefonbildschirm einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter [Anrufe weiterleiten, auf Seite 7](#) oder [Anrufe von Ihrem Telefon weiterleiten](#).

Vorbereitungen

Der Administrator muss die Dienste für die Rufumleitung aktivieren. Andernfalls wird die Konfiguration des Telefons auf der Webseite nicht übernommen.

Prozedur

Schritt 1 Klicken Sie auf der Telefon-Webseite auf **User Login > Voice > User**.

Schritt 2 Legen Sie im Abschnitt **Rufumleitung** die Option **Rufuml.**, **RufumB**, **RufumNA** oder eine Kombination daraus auf **Ja** fest, und geben Sie für jeden Rufumleitungsservice, den Sie aktivieren möchten, eine Telefonnummer ein:

- **Cfwd All/Cfwd All Dest:** Leitet alle Anrufe weiter.
- **Cfwd Busy/Cfwd Busy Dest:** Leitet Anrufe nur weiter, wenn die Leitung besetzt ist.
- **Cfwd No Answer/Cfwd No Ans Dest:** Leitet Anrufe nur weiter, wenn der Anruf nicht angenommen wird.
- **Cfwd No Answer/Cfwd No Ans Delay:** Legt eine Annahmeverzögerung in Sekunden fest.

Wenn der Administrator die Funktionstastensynchronisierung und XSI-Synchronisierung für die Rufumleitung auf dem Telefon deaktiviert, können Sie den Wert als Anzahl von Sekunden eingeben, nach der ein Anruf umgeleitet wird.

Wenn der Administrator die Funktionstastensynchronisierung oder XSI-Synchronisierung für die Rufumleitung auf dem Telefon aktiviert, können Sie angeben, nach wie viel Mal klingeln der Anruf umgeleitet wird.

Die Einstellungen für die Rufumleitung auf der Telefon-Webseite werden nur übernommen, wenn Funktionstastensynchronisierung und XSI deaktiviert sind. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Administrator.

Schritt 3 Klicken Sie auf **Submit All Changes**.

„Call Forward All“ (Rufumleitung Alle Anrufe) mit Funktionsaktivierungscode-Synchronisierung aktivieren

Wenn Sie den Softkey **Umleiten** oder **Rufumleitung** drücken, wird der Bildschirm **Call Forward All (Rufumleitung Alle Anrufe)** angezeigt. Dort können Sie Ihr Telefon für die Umleitung aller Anrufe einrichten.

Vorbereitungen


Der Administrator aktiviert einen Funktionsaktivierungscode, der das Telefon mit einem Server synchronisiert, um alle Anrufe weiterzuleiten.



Hinweis Die Funktion „Funktionsaktivierungscode-Synchronisierung“ unterstützt nur den Dienst „Call Forward All (Rufumleitung Alle Anrufe)“. Die Dienste „Rufumleitung bei Besetzt“ und „Rufumleitung bei Nichtantwort“ werden nicht unterstützt.

Wenn der Administrator den Funktionsaktivierungscode für die Synchronisierung aktiviert hat, ist der Bildschirm **Einstellungen für Rufumleitung** schreibgeschützt.

Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie **Weiterleiten** oder **Rufumleitung**.
- Schritt 2** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
- Geben Sie die Zielnummer ein, an die Sie die eingehenden Anrufe über diese Telefonleitung weiterleiten möchten.
 - Drücken Sie **Kontakte** und wählen Sie einen Kontakt aus Ihren Kontaktverzeichnissen aus.
 - Drücken Sie **Anrufliste** und wählen Sie einen Eintrag aus dem Anrufprotokoll aus.
- Schritt 3** Drücken Sie **Anruf**, um alle Anrufe an die angegebene Nummer weiterzuleiten.
- Sie können die Einstellungen für die Rufumleitung löschen, indem Sie **Rfml aus** oder **Rufuml. aus** drücken.
- Schritt 4** Anhand des Symbols Rufumleitung  neben der Leitung oder oben auf dem Telefonbildschirm können Sie sehen, ob Ihre Anrufe weitergeleitet werden.

Anrufe übergeben

Sie können einen aktiven Anruf an eine andere Person übergeben.

Wenn Ihr Administrator die Unterstützung für nur einen Anruf pro Leitungsanzeige konfiguriert, wird die Option zum Übergeben des aktiven Anrufs nicht angezeigt.

Anruf an eine andere Person übergeben

Wenn Sie einen Anruf übergeben, können Sie im ursprünglichen Anruf bleiben, bis die andere Person den Anruf annimmt. Dies ermöglicht Ihnen ein privates Gespräch mit der anderen Person, bevor Sie sich aus dem Anruf entfernen. Wenn Sie nicht mit dem Anrufer sprechen möchten, übergeben Sie den Anruf, bevor die andere Person antwortet.

Sie können auch zwischen beiden Anrufern wechseln, um mit diesen zu sprechen, bevor Sie sich aus dem Anruf entfernen.

Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie in einem Anruf, der nicht gehalten wird, die Option **Übergabe**.
 - Schritt 2** Geben Sie die Telefonnummer der anderen Person ein, und drücken Sie **Anruf**.
 - Schritt 3** (optional) Warten Sie, bis Sie den Rufton hören oder der andere Teilnehmer den Anruf annimmt.
 - Schritt 4** Drücken Sie erneut **Übergabe**.
-

Übergabe eines Anrufs ankündigen

Bevor Sie einen Anruf übergeben, können Sie mit der Person sprechen, an die der Anruf übergeben wird.

Wenn Ihr Administrator die Unterstützung für nur einen Anruf pro Leitungsanzeige konfiguriert und nur eine Durchwahl konfiguriert ist, ist Folgendes nicht möglich:

- Tätigen eines neuen Anrufs, wenn gerade ein Anruf aktiv ist.
- Übergeben eines Anrufs, wenn gerade ein Anruf aktiv ist.
- Hinzufügen eines aktiven Anrufs zu einer Konferenz.

Vorbereitungen

Sie haben einen aktiven Anruf, der übergeben werden muss.

Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie **Übergabe**.
 - Schritt 2** Wenn die andere Person antwortet, können Sie mit ihr sprechen.
 - Schritt 3** Drücken Sie erneut **Übergabe**.
-

Konferenzanrufe und Konferenzen

Sie können in einem Anruf mit mehreren Personen sprechen. Sie können eine andere Person anrufen und zum Anruf hinzufügen. Die Konferenz wird beendet, wenn alle Teilnehmer auflegen.

Eine weitere Person zu einem Anruf hinzufügen

Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie in einem aktiven Anruf **Konferenz**.
- Schritt 2** Geben Sie die Telefonnummer des Teilnehmers ein, den Sie hinzufügen möchten, und drücken Sie **Anruf**.
- Schritt 3** Drücken Sie erneut **Konferenz**.
-

Als Gastgeber einen Teilnehmer in einer Ad-hoc-Konferenz entfernen

Als Gastgeber können Sie einen Teilnehmer aus der Teilnehmerliste entfernen. Der Gastgeber und die Teilnehmer können jedoch mehrere Teilnehmer einladen, um der Konferenz beizutreten. Teilnehmer können allerdings nur von der Person entfernt werden, von der die Einladung stammt. Beispiel: Benutzer A ist Gastgeber der Ad-hoc-Konferenz. Er ruft Benutzer B an und befindet sich in einer Konferenz mit Benutzer C und Benutzer D. In dieser Situation kann Benutzer A die Benutzer B, C und D entfernen. Wenn Benutzer C nun Benutzer E zum Konferenzgespräch einlädt, kann Benutzer C Benutzer E entfernen, Benutzer A hingegen kann Benutzer E nicht entfernen.

Vorbereitungen

Sie sind Gastgeber einer Ad-hoc-Konferenz.

Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie während einer Ad-hoc-Konferenz **Teilnehmer**, um die Teilnehmernamen anzuzeigen.
- Schritt 2** Wählen Sie einen Teilnehmer aus, den Sie zum Konferenzgespräch eingeladen haben, und drücken Sie **Entfernen**.
- Schritt 3** Bestätigen Sie die Entfernungsmeldung auf dem Telefon.
-

Teilnehmerliste als Gastgeber in einer Ad-hoc-Konferenz anzeigen

Als Gastgeber einer Ad-hoc-Konferenz können Sie die Teilnehmerliste anzeigen.

Vorbereitungen

Der Softkey **Teilnehmer** ist verfügbar.

Prozedur

- Schritt 1** Tätigen Sie einen Anruf (z. B. Benutzer A) auf einer Leitung und warten Sie auf Antwort.
- Schritt 2** Drücken Sie **Konferenz**, um eine andere Person (z. B. Benutzer B) zum Meeting einzuladen.

- Schritt 3** Wenn Benutzer B den Anruf annimmt, drücken Sie nochmals **Konferenz**, um Benutzer B in das Meeting aufzunehmen.
Sie können auf die gleiche Weise weitere Teilnehmer zum Meeting hinzufügen.
- Schritt 4** Drücken Sie den Softkey **Teilnehmer**. Der Name aller Teilnehmer, die dem Meeting beigetreten sind, wird auf dem Bildschirm **Teilnehmer** angezeigt.
- Schritt 5** (optional) Drücken Sie **Beenden**, um den Bildschirm **Teilnehmer** zu verlassen.
-

Teilnehmerliste als Teilnehmer anzeigen

Sie können die Liste der Teilnehmer einer Ad-hoc-Konferenz anzeigen.

Vorbereitungen

Der Softkey **Teilnehmer** ist verfügbar.

Prozedur



- Schritt 1** Nehmen Sie den Anruf von einem Gastgeber entgegen.
Der Softkey **Teilnehmer** wird angezeigt, nachdem der Gastgeber Sie in das Meeting aufgenommen hat.
- Schritt 2** Drücken Sie den Softkey **Teilnehmer**, um die Teilnehmerliste anzuzeigen.
- Schritt 3** (optional) Drücken Sie **Beenden**, um den Bildschirm **Teilnehmer** zu verlassen.
-

Anruf aufzeichnen

Sie können einen aktiven Anruf aufzeichnen. Beim Aufzeichnen des Anrufs hören Sie möglicherweise einen Signalton.

Während der Aufzeichnung werden auf dem Anrufbildschirm unterschiedliche Aufzeichnungssymbole angezeigt. Das Symbol hängt vom Aufzeichnungsstatus ab:

Tabelle 1: Aufzeichnungssymbole

Symbol	Bedeutung
	Aufzeichnung läuft
	Aufzeichnung angehalten

Vorbereitungen

Der Administrator aktiviert auf Ihrem Telefon die Anrufaufzeichnung.

Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie während eines aktiven Anrufs **Aufz.**
- Schritt 2** (optional) Sie können die Aufzeichnung durch Drücken von **AufzStop** anhalten.
- Schritt 3** (optional) Zum Fortsetzen der Aufzeichnung drücken Sie **AufzFort**.
- Schritt 4** (optional) Um die Aufzeichnung zu beenden, drücken Sie **AufzAnh.**
- Schritt 5** Drücken Sie **Anruf beenden**, um den Anruf zu beenden.
-

Sofortnachrichten- und Präsenzkontakte

Sofortnachrichten- und Präsenzkontakte (IM&P) zeigen die Präsenzinformationen einer Person an. Sie können sehen, ob die Person verfügbar, belegt oder nicht verfügbar ist bzw. nicht gestört werden möchte.

Sie können Ihre Kontaktlisten mit dem Dienst „UC-One Communicator“ verwalten. Ihr Telefon ruft Ihre Kontaktlisten vom UC-One Communicator-Server ab.

Während Sie das Telefon verwenden, sendet es Statusinformationen an UC-One Communicator.

Präsenzstatus

Ihr Unternehmen nutzt möglicherweise den Dienst „UC-One Communicator“ und integriert diesen in das Telefon. Mit diesem Dienst können Sie den Status Ihrer Kontakte anzeigen.

Ihr Status wird in der Statuszeile des Telefons angezeigt. Ihnen wird einer der folgenden Status angezeigt:

- Verfügbar
- Abwesend
- Bitte nicht stören
- Offline

Weitere Informationen zum Dienst „UC-One Communicator“ finden Sie in der BroadSoft-Dokumentation.

Einen IM&P-Kontakt anrufen

Wenn Sie eine Person in Ihren IM&P-Kontakten anrufen, wird ihr Präsenzstatus in Ihrer Anrufliste angezeigt.

Vorbereitungen

Der Administrator aktiviert das IM&P-Verzeichnis auf dem Telefon.

Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie **Kontakte**.
- Schritt 2** Drücken Sie **Kategorie**, wenn dies auf dem Telefon angezeigt wird. Ansonsten überspringen Sie diesen Schritt.

- Schritt 3** Wählen Sie **IM&P-Kontakte** aus.
- Schritt 4** Wählen Sie ein Verzeichnis aus.
- Schritt 5** Wählen Sie einen Eintrag aus.
Der Eintrag zeigt den Status des Kontakts an.
- Schritt 6** (optional) Drücken Sie **Details**, um die Kontaktdetails anzuzeigen, und drücken Sie **Zurück**, um zur Kontaktliste zurückzukehren.
- Schritt 7** Drücken Sie **Anrufen**.
-

Präsenzstatus ändern

Da das Telefon immer verfügbar ist, müssen Sie Ihre Präsenz manuell auf dem Telefon festlegen.

Vorbereitungen

Der Administrator aktiviert das IM&P-Verzeichnis auf dem Telefon.

Prozedur

- Schritt 1** Drücken Sie **Kontakte**.
- Schritt 2** Drücken Sie **Kategorie**, wenn dies auf dem Telefon angezeigt wird. Ansonsten überspringen Sie diesen Schritt.
- Schritt 3** Wählen Sie **IM&P-Kontakte** aus.
- Schritt 4** Markieren Sie ein Verzeichnis. Beispiel: **Favoriten, Nicht gruppiert, Alle Kontakte** usw.
- Schritt 5** Drücken Sie **Präsenz**.
- Schritt 6** Wählen Sie in der Liste Ihren Präsenzstatus aus.
- Verfügbar: Sie können einen Anruf annehmen.
 - Abwesend: Sie sind vorübergehend nicht am Telefon erreichbar.
 - Nicht stören: Sie möchten keinen Anruf annehmen.
 - Offline: Sie können keine Anrufe entgegennehmen. Diesen Präsenzstatus verwenden Sie in der Regel, wenn Sie für längere Zeit nicht am Telefon erreichbar sind.
-

Paging für eine Gruppe von Telefonen (Multicast-Paging)

Der Administrator kann Ihr Telefon als Teil einer Paging-Gruppe konfigurieren. In einer Paging-Gruppe kann das Telefon Pager-Signale von anderen Multiplattform-Telefonen im Telefonsystem automatisch beantworten. Jede Paging-Gruppe hat eine eindeutige Nummer, die mit ihr verknüpft ist. Der Administrator stellt Ihnen die konfigurierten Paging-Gruppennummern bereit. Wenn Ihr Telefon ein Paging-Signal empfängt, ertönen drei kurze Signaltöne. Das Telefon erstellt eine unidirektionale Audioverbindung zwischen Ihnen und dem anrufenden Telefon. Sie müssen den Paging-Anruf nicht beantworten.

Prozedur

Rufen Sie die Nummer der Paging-Gruppe an.

XML-Anwendung und Multicast-Paging

Sofern Ihr Telefon Teil einer Paging-Gruppe ist, für die eine XML Anwendung aktiviert ist, zeigt Ihr Telefon Bilder oder Nachrichten an, wenn Sie Multicast-Seiten vom Server erhalten. Während eines Unicast- und Multicast-Pagings oder -Broadcasts zeigt das Telefon in der Paging-Gruppe folgendes Verhalten:

- Telefon (Absender), das die Seite initiiert, zeigt keine XML-Anwendungsnachricht an.
- Telefone (Empfänger), die eine Mitteilung empfangen, zeigen eine XML-Anwendungsnachricht (eingehende Seite) auf ihrem Bildschirm an, wenn das Paging beginnt, sofern der Administrator den Service konfiguriert.
- Wenn die XML-Anwendung aufgrund von Zeitüberschreitung (vom Administrator festgelegt) oder vom Administrator geschlossen wird, zeigt der Empfänger die eingehende Seite an. Wenn jedoch keine Zeitüberschreitung konfiguriert ist, wird die XML-Anwendung geschlossen, wenn der Paging-Anruf beendet wird.

Der Administrator kann den XML-Service über Multicast-Paging aufrufen.

XML-Anwendungsdetails anzeigen

Sie können eine Liste der von Ihrem Telefon unterstützten Cisco XML-Objekte anzeigen.

Vorbereitungen

- Der Administrator hat XML-Anwendungen konfiguriert.

Prozedur

Schritt 1 Drücken Sie **Anwendungen** .

Schritt 2 Drücken Sie **Einstellungen**.

Schritt 3 Wählen Sie im Bildschirm **Informationen und Einstellungen** die Option **XML-Anwendungen** aus. Die Liste der unterstützten Cisco XML-Objekte wird angezeigt, z. B. **CiscoIPPhoneMenu**, **CiscoIPPhoneDirectory**.

Hinweis Das Menü **XML applications** (XML-Anwendungen) ist auf Ihrem Telefon nicht verfügbar, wenn es vom Administrator deaktiviert wurde.

Callcenter-Funktionen

Der Administrator konfiguriert Ihr Telefon als Callcenter-Telefon.

Der Administrator kann ein Telefon mit Funktionen für die automatische Anrufverteilung (ACD) aktivieren. Dieses Telefon fungiert als Callcenter-Telefon eines Agenten und kann verwendet werden, um einen Kundenanruf nachzuverfolgen und so den Kundenanruf im Notfall an einen Vorgesetzten zu eskalieren, Kontaktnummern mithilfe von Dispositions-codes zu kategorisieren und Details zum Kundenanruf anzuzeigen.

Ihr Telefon kann folgenden ACD-Status aufweisen:

- Anmelden
- Abmelden
- Verfügbar
- Nicht verfügbar
- Nachbereitung

Der anfängliche ACD-Status wird von Ihrem Administrator auf zweierlei Weise gesteuert:

- Der letzte lokale Status kann als ACD-Initialstatus wiederhergestellt werden, wenn das Telefon bootet, wenn sich der Status von „Nicht registriert“ oder „Registrierung fehlgeschlagen“ in „Registriert“ ändert oder wenn sich die Ziel-IP-Adresse der Registrierung ändert, da ein Failover, ein Fallback oder eine DNS-Antwort geändert wurde.
- Der ACD-Initialstatus kann vom Server abgerufen werden.

Als Callcenter-Agent anmelden

Um Ihre Arbeit als Callcenter-Agent beginnen zu können, melden Sie sich auf dem Telefon an und legen Ihren Status fest.

Ihr Administrator kann Ihr Telefon so konfigurieren, dass Ihr Status bei der Anmeldung am Telefon automatisch auf „Verfügbar“ eingestellt ist. In diesem Fall müssen Sie den Status nicht manuell festlegen.

Prozedur

Schritt 1 Drücken Sie **Agn-Anm.**

Schritt 2 Überprüfen Sie Ihren Status als Callcenter-Agent.

Wenn der Status „Verfügbar“ ist, wird das Symbol  neben Ihrer Telefonnummer angezeigt. Fahren Sie andernfalls mit den nächsten Schritten fort, um den Status manuell festzulegen.

Schritt 3 Drücken Sie **Agentenstat.**

Schritt 4 Markieren Sie den Status **Verfügbar.**

Schritt 5 Drücken Sie **Auswahl.**

Als Callcenter-Agent abmelden

Um die Arbeit als Callcenter-Agent zu beenden, ändern Sie Ihren Status, und melden Sie sich auf dem Telefon ab. Sie erhalten nach der Abmeldung keine weiteren Callcenter-Anrufe.

Wenn Sie sich nach Abschluss eines gerade aktiven Anrufs abmelden möchten, ändern Sie Ihren Status während des Anrufs in **Zusammenfassen**.

Prozedur

Drücken Sie **Agn-Abm**.

Status als Callcenter-Agent ändern

Sie müssen möglicherweise gelegentlich eine kurze Pause machen. Ändern Sie in diesem Fall Ihren Status, damit auf Ihrem Telefon keine Anrufe eingehen.

Prozedur

Schritt 1 Drücken Sie **Agentenstat**.

Schritt 2 Markieren Sie den Status **Nicht verfügbar**.

Im Textfeld des Menüs **Nicht verfügbar** können Sie den Grund für Ihre Nichtverfügbarkeit hinzufügen.

Bei Bedarf kann der Administrator das Textfeld auf dem Telefon über die Weboberfläche des Telefons ausblenden.

Schritt 3 Drücken Sie **Auswahl**.

Schritt 4 Drücken Sie **Agentenstat**.

Schritt 5 Markieren Sie den Status **Verfügbar**.

Schritt 6 Drücken Sie **Auswahl**.

Schritt 7 Markieren Sie den Status **Zusammenfassen**.

Schritt 8 Drücken Sie **Auswahl**.

Einen Callcenter-Anruf annehmen

Wenn Sie sich beim Telefon als Callcenter-Agent anmelden und Ihr Telefonstatus auf „Verfügbar“ festgelegt ist, können Sie mit Ihrem Telefon Callcenter-Anrufe annehmen. Bevor Sie einen Anruf annehmen, erhalten Sie Informationen zu diesem Anruf.

Prozedur

-
- Schritt 1** Wenn Sie einen Anruf erhalten, wird die Seite mit den Anrufinformationen angezeigt. Drücken Sie zum Beenden **Zurück** und dann **Annehmen**, um den Anruf entgegenzunehmen.
- Schritt 2** Drücken Sie **Anrufinfo**, um die Anrufdetails anzuzeigen.
- Schritt 3** Drücken Sie am Ende des Anrufs **Auflegen**.
-

Agentenanruf halten

Sie können einen Callcenter-Anruf halten und wieder zu dem Anruf zurückkehren. Wenn der Anruf für längere Zeit gehalten wird, hören Sie als Erinnerung einen Signalton, und auf dem Telefonbildschirm wird ein Klingelsymbol angezeigt.

Prozedur

-
- Schritt 1** Drücken Sie **Halten**.
- Schritt 2** Um zum gehaltenen Anruf zurückzukehren, wählen Sie den Anruf aus und drücken **Fortsetzen**.
-

Einen Bearbeitungscode während eines Callcenter-Anrufs festlegen

Sie können in einem aktiven Kundenanruf oder nach einem Anruf, wenn Sie den Status „Zusammenfassen“ aktiviert haben, einen Bearbeitungscode zuweisen. Bearbeitungscode sind Kurzbezeichnungen, die Sie den Anrufdaten zum Beschreiben eines Anrufs hinzufügen können. Dies ist eine einfache Möglichkeit, Anrufe zu bezeichnen und den Kundenkontaktverlauf zu verfolgen, damit alle relevanten Informationen des Anrufs erfasst werden können.

Vorbereitungen

Der Administrator aktiviert auf Ihrem Telefon die Funktion zum Hinzufügen eines Bearbeitungscode.

Prozedur

-
- Schritt 1** Drücken Sie **Disp.-Code**.
- Schritt 2** Drücken Sie **Ok**.
-

Anruf zurückverfolgen

Sie können einen aktiven Anruf und den zuletzt eingegangenen Anruf in jedem beliebigen Agentenstatus verfolgen.

Vorbereitungen

Der Administrator aktiviert auf Ihrem Telefon das Zurückverfolgen von Anrufen.

Prozedur

Drücken Sie während eines aktiven Anrufs oder nach einem Anruf **Verfolgen**.

Einen Anruf an einen Supervisor eskalieren

Wenn Sie einen Anruf eskalieren möchten, können Sie Ihren Supervisor zu einem Konferenzgespräch mit Ihnen und Ihrem Anrufer hinzufügen.

Vorbereitungen

Der Administrator aktiviert die Funktion für die Notfall-Eskalation auf Ihrem Telefon.

Prozedur**Schritt 1**

Drücken Sie in einem aktiven Anruf **Notfall**.

Schritt 2

Klicken Sie im Fenster **Notfall-Eskalation** auf **OK**.

Sie können für die Notfall-Eskalation eine bevorzugte Nummer eingeben oder dieses Feld leer lassen, wenn Sie keine Supervisor-Präferenz angeben möchten. Es wird keine Nummer für die Notfall-Eskalation angezeigt.

Über diese Übersetzung

Cisco kann in einigen Regionen Übersetzungen dieses Inhalts in die Landessprache bereitstellen. Bitte beachten Sie, dass diese Übersetzungen nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt werden. Bei Unstimmigkeiten hat die englische Version dieses Inhalts Vorrang.