

Bedienungsanleitung




























(D)

Call Manager tiptel 355 ISDN



tiptel

Symbole der Anzeige

	Automatische Zentrale eingeschaltet		Begrüßung und Vermittlung (Ansprache vor Melden) eingeschaltet
	Informationssystem eingeschaltet	AZ 1	Ansprache 1 der Automatischen Zentrale ist eingestellt
	Telefonbereitschaft eingeschaltet, neue Aufzeichnungen vorhanden, 7 Anrufe		Telefonbereitschaft eingeschaltet, keine neuen Aufzeichnungen vorhanden, 7 Anrufe
	Wiedergabe		Rufnummer des Anrufers
	Wiedergabe Pause		Anruf
	Laufende Aufnahme, Mikrophon eingeschaltet		Anruf für Rufnummer (MSN)
	Zielrufnummer einer Nachrichtenweitermeldung oder eines Updates (Logbuch)		Lautstärke
	Mitschneiden aktiv		Restaufzeichnungskapazität
	Aufnahme allgemein	2nd	Zweitfunktion
	Zeitsteuerung eingeschaltet, Schaltzeit	< >	Einfügen einer Leerstelle
	Nachrichtenweitermeldung eingeschaltet	X	Löschen
(C) 1	Ausgewählte Ansage		Aufzeichnung/Mitschnitt
	Suchen (Skip) vor	FA	durchgeführte Fernabfrage (Logbuch)
	Suchen (Skip) zurück		durchgeführte Nachrichtenweitermeldung ohne anschließende Fernabfrage (Logbuch)
	Erfolgreicher Anruf	1 	Voicebox 1 eingerichtet, neue Aufzeichnungen vorhanden
>>	Verzweigung zu einem Untermenü	1 	Voicebox 1 eingerichtet, keine neuen Aufzeichnungen vorhanden
	Gerät abgeschlossen		Laufende Aufnahme über den Audioeingang

Inhaltsverzeichnis

Symbole der Anzeige	3
Call Management	6
Allgemeines	6
Voraussetzungen zum Weitervermitteln	7
Wichtiger Hinweis	7
Weitervermitteln in TK-Anlagen	8
So stellen Sie die Vermittlungsart ein:	8
Anschlussbild	9
Automatische Zentrale	10
Einstellmöglichkeiten für die Automatische Zentrale	10
Einstellungen für die Automatische Zentrale	11
Öffnen des Menüpunktes Automatische Zentrale	11
Untermenü Ansagen bearbeiten	12
Untermenü Ziele zuordnen	12
Beispiele für Automatische Zentrale	13
Ansagen AZ1 bis AZ5 der Automatischen Zentrale	13
Besetzansage der Automatischen Zentrale	14
Telefonbereitschaft mit Automatischer Zentrale	15
Begrüßung und Vermittlung	16
Einstellmöglichkeiten für die Begrüßung und Vermittlung	16
Einstellungen für Begrüßung und Vermittlung	17
Öffnen des Menüpunktes Begrüßung und Vermittlung	17
Untermenü Ansagen bearbeiten	18
Untermenü Ziel zuordnen	18
Beispiele für Begrüßung und Vermittlung	19
Ansagen BV1 bis BV5 der Begrüßung und Vermittlung	19
Besetzansage der Begrüßung und Vermittlung	19
Telefonbereitschaft mit Begrüßung und Vermittlung	21
Informationssystem	22
Einstellmöglichkeiten für das Informationssystem	22
Einstellungen für Informationssystem	23
Öffnen des Menüpunktes Informationssystem	23
Untermenü Ansagen bearbeiten	24

Beispiele für Informationssystem	24
Begrüßungsansage IS 0 des Informationssystems	24
Infoansage IS 1 des Informationssystems	25
Telefonbereitschaft mit Informationssystem	26
Einrichtung des Voicemail-Systems (Kurzanleitung)	27
So richten Sie Ihr VoiceMail-System ein	27
Kombinationsmöglichkeiten der Ansagen	28
Ablaufdiagramm Automatische Zentrale	31
Ablaufdiagramm Begrüßung und Vermittlung	32
Ablaufdiagramm Informationssystem	33
Stichwortverzeichnis	34

Call Management

Allgemeines

Diese Bedienungsanleitung beschreibt alle Call Management-Funktionen des tiptel 355 ISDN. Für die ebenfalls vorhandenen Anrufbeantworter bzw. Voicemail-Funktionen liegt die Bedienungsanleitung des tiptel 350-10 ISDN zusätzlich bei.

Folgende Betriebsarten des tiptel 355 ISDN stehen zur Verfügung:

1. Automatische Zentrale

Diese Betriebsart dient der Entlastung von Mitarbeitern an einer Zentrale. Ein Anrufer wird begrüßt und kann sich mittels Tonwahl selbst an den gewünschten Gesprächspartner weitervermitteln.

2. Begrüßung und Vermittlung

Diese Betriebsart entlastet z. B. Mitarbeiter einer Hotline von ständig gleichen Begrüßungsansagen. Ein Anrufer wird mit einem (umfangreichen) Informationstext begrüßt und anschließend vollautomatisch zu einer Sammelrufnummer weitervermittelt.

3. Informationssystem

Diese Betriebsart bietet einem Unternehmen die Möglichkeit, ständig wiederkehrende Kundenanfragen oder gleich lautende Auskünfte automatisch abzuwickeln und damit die Mitarbeiter zu entlasten. Der Anrufer kann sich mittels Tonwahl die von ihm gewünschten Informationen selbst auswählen und anhören.

Jede dieser Betriebsarten ist komplett eigenständig einstellbar. Im Grundzustand sind diese Betriebsarten abgeschaltet und müssen im jeweiligen Menü konfiguriert und eingeschaltet werden.

Nach der Konfiguration haben Sie zusätzliche Ansagen (AZ, BV, IS) zur Verfügung. Über die Auswahl der Ansage können Sie zwischen den unterschiedlichen Betriebsarten umschalten. Selbstverständlich ist dies auch vollautomatisch über die integrierte Zeitsteuerung möglich.

Im Gegensatz zum tiptel 350/350-10 ISDN verfügt der tiptel 355 ISDN über einen größeren Speicher und erlaubt damit ca. 2 Stunden Aufzeichnungszeit ab Werk. Die Aufzeichnungszeit kann, z. B. für umfangreiche Informationsansagen, bis auf 6 Stunden erweitert werden. Dazu benötigen Sie die als Zubehör lieferbaren MultiMedia-Karten (MMC).

Voiceboxen können beim tiptel 355 ISDN als Ausweichziele für besetzte Nebenstellen definiert werden, d.h. ein Anrufer wird bei besetztem Teilnehmer in die eingestellte Voicebox umgeleitet und kann eine Nachricht hinterlassen. Zur Einrichtung

dieser Voiceboxen lesen Sie bitte im Kapitel „Benutzer einrichten“ in der Bedienungsanleitung des tiptel 350-10 ISDN die Abschnitte „Einrichten von mehreren Benutzern“ und „Bedienung bei mehreren Benutzern“. Eine Kurzanleitung zum Einrichten von Voiceboxen finden Sie auf S. 27 dieser Bedienungsanleitung.

- ☞ Der in dieser Bedienungsanleitung beschriebene Funktionsumfang erfordert mindestens die Firmware-Version 1.91 in Ihrem tiptel 355 ISDN. Führen Sie ggf. ein Update durch.
- ☞ Vergessen Sie nicht vor der Programmierung der für die jeweilige Betriebsart notwendigen Parameter die gewünschte (Nebenstellen-)MSN für diese Funktionen einzugeben (MENU – Einstellungen – Eigene Rufnummer / Eigene Vorwahl). Rufnummern, die für Voiceboxen benutzt werden, sind exklusiv dafür reserviert und können nicht als zentrale Rufnummer genutzt werden!

Voraussetzungen zum Weitervermitteln

Bevor Sie das Gerät konfigurieren, lesen Sie bitte das Kapitel „Erste Schritte“ in der Bedienungsanleitung des tiptel 350-10 ISDN. Wichtig für den Einsatz als Call Manager sind die Varianten 3 (Einsatz vor einer TK-Anlage) und 4 (Einsatz an einer ISDN-Nebenstelle von TK-Anlagen). Variante 3 setzen Sie ein, wenn Ihre TK-Anlage über einen Mehrgeräteanschluss verfügt, Variante 4, wenn Ihre TK-Anlage einen Anlagenanschluss besitzt oder mehrere ISDN-Anschlüsse benutzt werden.

Wichtiger Hinweis

Für die Call Management-Funktionen „Begrüßung und Vermittlung“ sowie „Automatische Zentrale“ ist die Möglichkeit des Weitervermitteln unverzichtbar.

Wenn Sie den tiptel 355 ISDN nach Variante 3 vor einer TK-Anlage anschliessen, können Sie an Geräte weitervermitteln, die hinter dem tiptel 355 ISDN angeschlossen sind (an seinem internen S₀-Bus). Ein Vermitteln auf eine externe (z. B. Handy-) Rufnummer ist nur dann möglich, wenn Ihr Netzbetreiber die Funktion „ECT“ unterstützt. Wenn Sie diese Möglichkeit nutzen wollen, erkundigen Sie sich bitte bei Ihrem Netzbetreiber.

Wenn Sie den tiptel 355 ISDN nach Variante 4 innerhalb einer TK-Anlage anschliessen, muss Ihre TK-Anlage das Weitervermitteln an einem ihrer internen S₀-Anschlüsse unterstützen. Erkundigen Sie sich, ob dies der Fall ist, denn sonst können Sie den tiptel 355 ISDN nicht in dieser Anschlussvariante nutzen. Ein Vermitteln auf eine externe (z. B. Handy-)Rufnummer ist nur dann möglich, wenn Ihre TK-Anlage diese Funktion unterstützt. Wenn Sie diese Möglichkeit nutzen wollen, erkundigen Sie sich bitte beim Lieferanten oder Hersteller Ihrer TK-Anlage.

Die TK-Anlagen tiptel 411 clip, 811 clip, 822 clip und 4011 XT unterstützen an ihren internen S₀-Anschlüssen sowohl das Weitervermitteln an interne wie auch externe Teilnehmer.

Weitervermitteln in TK-Anlagen

Der tiptel 355 ISDN unterstützt zurzeit vier verschiedene Arten der Weitervermittlung in TK-Anlagen:

- ECT 1 (Explicit Call Transfer), während ALERT-Phase des Ziels
- ECT 2 (Explicit Call Transfer), wenn das Ziel CONNECT sendet
- ICT 1 (Implicit Call Transfer, auch als Doppel-DISCONNECT bekannt), während ALERT-Phase des Ziels
- ICT 2, wenn das Ziel CONNECT sendet

Sie müssen die in Ihrer TK-Anlage benötigte Variante im tiptel 355 ISDN unbedingt einstellen, da das Weitervermitteln sonst nicht funktioniert. Erkundigen Sie sich bitte beim Lieferanten oder Hersteller Ihrer TK-Anlage, welche Variante eingestellt werden muss.

So stellen Sie die Vermittlungsart ein:



Menü drücken.

In der Anzeige erscheint das Hauptmenü.



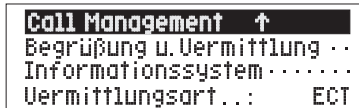
Auswahltaste neben „Call Management“ drücken.

Die Anzeige zeigt alle zur Verfügung stehenden Call Management-Funktionen.



Mit der Steuertaste **Abwärts** zum Eintrag „Vermittlungsart“ wechseln.

In der Anzeige erscheint der Menüpunkt.



Auswahltaste neben „Vermittlungsart“ drücken.

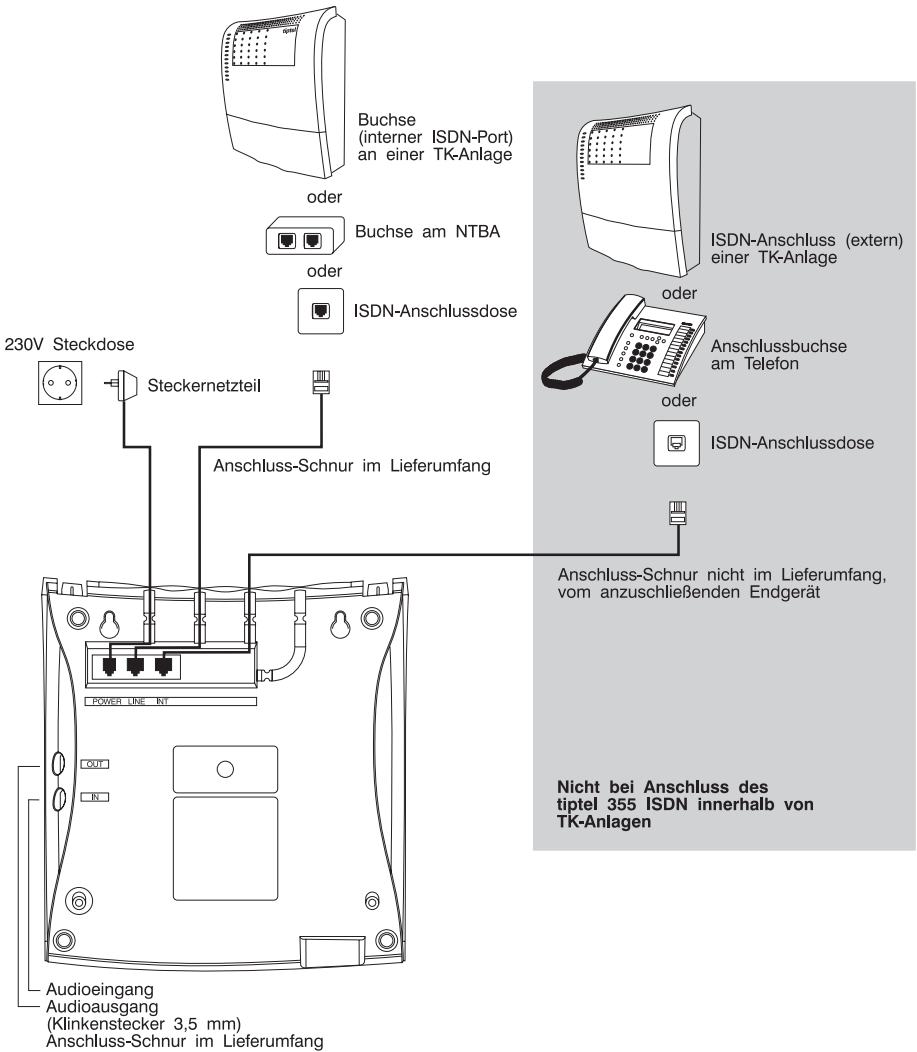
In der Anzeige erscheint die eingestellte Version der Weitervermittlung.



Stopp-Taste zweimal drücken, um das Menü zu verlassen.

In der Anzeige erscheint wieder der Grundzustand.

Anschlussbild



Automatische Zentrale

Der erste Anwendungsfall ist die „Automatische Zentrale“. Hier entscheidet der Anrufer selber durch Drücken einer Ziffer auf seinem tonwahlfähigen (MFV) Telefon, mit welchem Ziel er verbunden werden möchte. So wird praktisch jede Telefonanlage durchwahlfähig. Außerdem wird eine eventuell vorhandene Zentrale entlastet, da sich ein Anrufer selbst an den gewünschten Ansprechpartner vermitteln kann. Wenn Sie auch Voiceboxen eingerichtet haben, hört der Anrufer, wenn eines der 9 Ziele besetzt ist, eine entsprechende Ansage und kann ggf. eine Nachricht hinterlassen. Eine Kurzanleitung zum Einrichten von Voiceboxen finden Sie auf S. 27 (siehe auch „Benutzer einrichten“ in der Bedienungsanleitung tiptel 350-10 ISDN).

Einstellmöglichkeiten für die Automatische Zentrale

- Funktion verfügbar** Ja oder Nein. Hier wird eingestellt, ob „Automatische Zentrale“ für die Benutzung zur Verfügung steht. So können z. B. vorab alle Eingaben gemacht und Ansagen aufgesprochen werden, bei der Einstellung „Nein“ kann die Funktion jedoch weder über die Taste Telefonbereitschaft noch über die Zeitsteuerung aktiviert werden, d.h. sie ist aus allen Menüs ausgeblendet.
- Ansagen bearbeiten** >>
- Ansage** Hier können Sie den Namen der Ansage ändern (max. 10 Zeichen). Voreingestellt sind die Namen AZ1 bis AZ5. Vergeben Sie einen aussagekräftigen Namen, z. B. „Ans. Morg“ für die für den Vormittag vorgesehene Ansage. So haben Sie später einen besseren Überblick.
Mit den Steuertasten **Aufwärts/Abwärts** wechseln Sie zwischen den einzelnen Ansagen.
- Ansage aufnehmen** ... Hier können Sie die eingestellte Ansage besprechen oder aufnehmen. Sie müssen dies nicht in einem Durchgang komplett durchführen, da Sie nach Loslassen der Aufnahmetaste eine Pausenfunktion haben. Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.
- Ziele zuordnen** >>
- Taste** 1 bis 9. Wählen Sie hier die Taste aus, welche ein Anrufer an einem MFV-fähigen Telefon drücken muss, um die darunter angegebene Zielrufnummer zu errei-

chen. Drückt der Anrufer keine Taste, vermittelt der tiptel 355 ISDN auf das für die Taste 1 eingegebene Ziel. Dieses sollte folglich immer definiert werden.

Zielrufnr Geben Sie hier die (Sammel-) Rufnummer (der Nebenstelle) ein, zu welcher der tiptel 355 nach Drücken der darüber angegebenen Taste am Telefon des Anrufers vermittelt soll. Wenn Sie keine Zielrufnummer eingeben, wird der Anrufer direkt zur darunter eingestellten Voicebox verbunden.

Voicebox „-“ oder „Benutzer X“. Hier können Sie einstellen, in welcher Voicebox eine eventuelle Aufzeichnung für die oben angegebene Zielrufnummer erfolgt. Dies ist z. B. bei einer besetzten Rufnummer wichtig. In der Einstellung „-“ besteht keine Aufzeichnungsmöglichkeit.

Besetzansage aufnehmen .. Nehmen Sie hier die Ansage auf, welche ein Anrufer hören soll, wenn das Vermittlungsziel besetzt ist. Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.

Einstellungen für die Automatische Zentrale

Öffnen des Menüpunktes Automatische Zentrale



Menü drücken.

In der Anzeige erscheint das Hauptmenü.

```
Hauptmenü ↓
Einstellungen .....
Call Management .....
Zeitsteuerung .....
```



Auswahltaste neben „Call Management“ drücken.

Die Anzeige zeigt alle zur Verfügung stehenden Call Management-Funktionen.

```
Call Management ↓
Automatische Zentrale .....
Begrüßung u. Vermittlung ..
Informationssystem .....
```



Auswahltaste neben „Automatische Zentrale“ drücken.

Die Anzeige zeigt alle Einstellmöglichkeiten.

```
Autom. Zentrale
Funktion verfügbar: Nein
Anzeigen bearbeiten >>
Besetzansage aufnehmen ■
```



Auswahltaste neben „Funktion verfügbar“ drücken

Die Anzeige wechselt auf „Ja“, damit steht diese Betriebsart ab sofort in den Menüs zur Verfügung.



Auswahltaste neben „Besetzansage aufnehmen“ drücken und festhalten.

Sie nehmen die Besetzansage auf. Beim Aufnehmen können Sie auch Pausen machen (wird angezeigt).



Wenn Sie eine Aufnahme über den externen AUDIO IN-Eingang machen wollen, drücken Sie zuvor die Taste . Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.

Untermenü Ansagen bearbeiten

```

AZ1: Ansagen bearbeiten
Ansga....:   Ans. Morg
Ansga aufnehmen   #
Ziele zuordnen    >>
    
```



Mit den Steuertasten **Aufwärts/Abwärts** wechseln Sie zu der gewünschten Ansage.

Der Name der Ansage wird angezeigt.



Wenn Sie den voreingestellten Namen der Ansage ändern möchten, drücken Sie die **Auswahl**taste neben „Ansga“.

Sie kommen in das Einstellmenü für den Namen.



Auswahltaste neben „Ansga aufnehmen“ drücken und festhalten.

Sie nehmen die angezeigte Ansage auf. Beim Aufnehmen können Sie auch Pausen machen (wird angezeigt).



Wenn Sie eine Aufnahme über den externen AUDIO IN-Eingang machen wollen, drücken Sie zuvor die Taste . Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.

Untermenü Ziele zuordnen

```

AZ1: Ziele Ans. Morg  X
Taste.....:         1
Zielrufnr.:         25
Voicebox...:         Vertrieb
    
```



Mit den Steuertasten **Aufwärts/Abwärts** wechseln Sie zu der gewünschten Taste.

Die vom Anrufer zu drückenden Taste wird angezeigt.



Auswahltaste neben „Zielrufnr.“ drücken. Für die mehrstellige Einstellung der Zielrufnummer Eingabestelle mit den **Steuertasten (rechts/links)** dorthin bewegen.

Die ausgewählte Eingabestelle blinkt.





Mit den Steuertasten **Aufwärts/Abwärts** stellen Sie die blinkende Ziffer ein.

Die gewünschte Ziffer wird angezeigt.



Zum Beenden der Eingabe **Auswahl-taste** neben „Zielrufnr.“ nochmals drücken.

Die Eingabestelle hört auf zu blinken.



Auswahl-taste neben „Voicebox“ so oft drücken, bis die gewünschte Voicebox angezeigt wird.

Die angezeigte Voicebox wird jetzt zum Hinterlassen von Nachrichten bei besetzter Zielrufnummer benutzt.



Zum Löschen der Einstellungen **Auswahl-taste** 2 Sekunden drücken.

Die Zuordnung für diese Ziel wird aufgehoben.






Zum Verlassen des Menüs **Stopp** mehrfach drücken.

In der Anzeige erscheint wieder der Ausgangszustand.

Beispiele für Automatische Zentrale

Ansagen AZ1 bis AZ5 der Automatischen Zentrale

„Guten Morgen und herzlich willkommen bei der Firma ... , wenn Sie direkt mit der Telefonzentrale verbunden werden möchten dann drücken Sie jetzt die 1, wünschen Sie Informationen über ein Produkt, dann drücken Sie die 2, wenn Sie eine Bestellung aufgeben möchten, drücken Sie bitte die 3, möchten Sie unseren Service sprechen, drücken Sie jetzt die 4. ... Wenn Sie diese Ansage noch einmal hören wollen, drücken Sie bitte jetzt die 0. ... (Pause ca. 5 Sekunden) ...Sie haben keine Auswahl getroffen, wir verbinden Sie mit unserer Telefonzentrale.“

-  Sie können bis zu 5 verschiedene Ansagen aufsprechen (AZ 1 bis AZ 5) und zwischen diesen manuell (im Grundzustand unterste Auswahl-taste am Display) oder über die Zeitsteuerung nach Tageszeit und/oder Wochentag wechseln.
-  Vergeben Sie an Stelle der voreingestellten Namen AZ1 bis AZ 5 aussagekräftigere Namen wie z. B. „Ans. Morg“ für die Ansage am Vormittag oder „Ans. WoEnd“ für die Ansage am Wochenende. Es stehen max. 10 Zeichen für den Namen zur Verfügung.
-  Wenn der Anrufer keine Auswahl trifft (ca. 40% aller Teilnehmer in Deutschland haben z. B. ihr Telefon noch auf Pulswahl eingestellt), verbindet der tiptel 355 ISDN automatisch mit dem für die 1 hinterlegten Ziel. Für dieses Taste sollte darum immer ein Ziel und ggf. eine Voicebox eingestellt werden.

Besetzansage der Automatischen Zentrale

„Leider ist der gewünschte Teilnehmer zurzeit nicht erreichbar/besetzt. Wenn Sie eine neue Auswahl treffen und sich mit einem anderen Teilnehmer verbinden lassen möchten, drücken Sie jetzt die 0. Sie können auch für den Teilnehmer eine Nachricht hinterlassen, drücken Sie dazu die Taste * auf Ihrem Telefon. Wenn Sie nichts machen, werden wir weiter versuchen, Sie mit dem gewünschten Teilnehmer zu verbinden. Bitte warten.“

- ☞ Dieses Beispiel zeigt alle Möglichkeiten auf, Sie müssen jedoch dem Anrufer nicht unbedingt seine Auswahlmöglichkeiten erklären. Wird während der Besetzansage vom Anrufer weder 0 noch * gedrückt, verbleibt er so lange in einer Warteschleife bis der Teilnehmer erreicht wird.
- ☞ Wenn Sie im Einstellmenü für dieses Ziel keine Voicebox zugeordnet haben, bleibt das Drücken der Taste * ohne Funktion.
- ☞ Ist die Zielrufnummer frei und es nimmt niemand den Ruf entgegen, erfolgt ein Wieder-Anruf Ihrer Telefonanlage (nur bei Anschlussvariante 4) nach einer festgelegten Zeit. Wenn Sie diese Möglichkeit nutzen wollen, erkundigen Sie sich bitte beim Lieferanten oder Hersteller Ihrer TK-Anlage. Die TK-Anlagen tiptel 411 clip, 811 clip, 822 clip und 4011 XT führen nach 45 Sekunden einen Wieder-Anruf aus (Wieder-Anruf bei Nicht-Melden des Vermittlungsziels).
- ☞ Exakte Angaben zu allen Funktionen finden Sie im Ablaufdiagramm „Automatische Zentrale“ auf S. 31.

Telefonbereitschaft mit Automatischer Zentrale



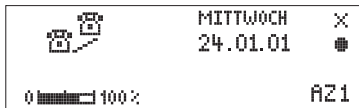
Mit der **Auswahl**taste neben dem Ansa-
gesymbol die als Begrüßungsansage
definierte Ansage wählen.

Die eingestellte Ansage erscheint neben dem
Symbol unten rechts in der Anzeige (AZ 1,
AZ 2, AZ 3, AZ 4, AZ 5).



Telefonbereitschaft drücken.

Die Taste **Telefonbereitschaft** leuchtet auf. In
der Anzeige erscheint das Symbol für „Auto-
matische Zentrale“.



Durch Drücken der **Auswahl**taste neben
„AZ 1“ kann zwischen den Betriebsarten
„Anrufbeantwortung“ und „Automati-
sche Zentrale“ umgeschaltet werden.



Zum Ausschalten der Telefonberei-
tschaft mit „Automatischer Zentrale“,
Telefonbereitschaft erneut drücken.

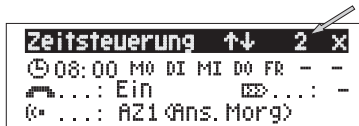
Es werden keine weiteren Anrufe angenom-
men. In der Anzeige erscheint der Grundzu-
stand.



Wenn Sie die Ansage über die Zeitsteuerung umschalten lassen, können Sie
z. B. tagsüber die Funktion „Automatische Zentrale“ einsetzen und abends au-
tomatisch auf Anrufbeantworterbetrieb (Voicemail-System) umstellen.

Beispiel:

In der zweiten Schaltzeit (markiert) wird um 08:00 Uhr von Montags bis Freitags die
Ansage AZ 1 (Ans. Morg) gewählt und die Telefonbereitschaft eingeschaltet. Damit
ist gleichzeitig die Betriebsart des tiptel 355 ISDN auf „Automatische Zentrale“ umge-
stellt



Begrüßung und Vermittlung

Ihr tiptel 355 ISDN kann Ihre Anrufer begrüßen und sie anschließend an eine andere Rufnummer oder Nebenstelle (z. B. Sammelrufnummer bei Anschluss innerhalb einer TK-Anlage) weitervermitteln. Im Gegensatz zur Funktion „Automatische Zentrale“ ist dabei keine Aktion des Anrufers (Wahl einer Ziffer) notwendig. Ist das Vermittlungsziel besetzt, kann der Anrufer zurückgeholt werden, und er hört die dafür eingestellte Besetztansage. Anrufer wissen direkt, dass sie richtig verbunden sind und Ihre Mitarbeiter werden vom lästigen Sprechen des Begrüßungstextes entbunden.

Bei beschäftigtem Vermittlungspersonal (Überlauf) kann das Gespräch auch auf eine Voicebox des tiptel 355 ISDN umgeleitet werden. Beim Anrufer entsteht nicht mehr der Eindruck, als sei keiner anwesend.

Einstellmöglichkeiten für die Begrüßung und Vermittlung

Funktion verfügbar Ja oder Nein. Hier wird eingestellt, ob „Begrüßung und Vermittlung“ für die Benutzung zur Verfügung steht. So können z. B. vorab alle Eingaben gemacht und Ansagen ausgesprochen werden, bei der Einstellung „Nein“ kann die Funktion jedoch weder über die Taste Telefonbereitschaft noch über die Zeitsteuerung aktiviert werden, d.h. sie ist aus allen Menüs ausgeblendet.

Ansagen bearbeiten >>

Ansage Hier können Sie den Namen der Ansage ändern (max. 10 Zeichen). Voreingestellt sind die Namen BV1 bis BV5. Vergeben Sie einen aussagekräftigen Namen, z. B. „Begr. Morg“ für die für den Vormittag vorgesehene Ansage. So haben Sie später einen besseren Überblick.
Mit den Steuertasten **Aufwärts/Abwärts** wechseln Sie zwischen den einzelnen Ansagen.

Ansage aufnehmen ... Hier können Sie die eingestellte Ansage besprechen oder aufnehmen. Sie müssen dies nicht in einem Durchgang komplett durchführen, da Sie nach Loslassen der Aufnahmetaste eine Pausenfunktion haben. Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.

Ziel zuordnen >>

Zielrufnr Geben Sie hier die (Sammel-) Rufnummer (der Nebenstelle) ein, zu welcher der tiptel 355 nach der Wiedergabe der Begrüßungsansage vermitteln soll

Voicebox „-“ oder „Benutzer X“. Hier können Sie einstellen, in welcher Voicebox eine eventuelle Aufzeichnung für die oben angegebene Zielrufnummer erfolgt. Dies ist z. B. bei einer besetzten Rufnummer wichtig. In der Einstellung „-“ besteht keine Aufzeichnungsmöglichkeit.

Besetzansage aufnehmen .. Nehmen Sie hier die Ansage auf, welche ein Anrufer hören soll, wenn das Vermittlungsziel besetzt ist. Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.

Einstellungen für Begrüßung und Vermittlung

Öffnen des Menüpunktes Begrüßung und Vermittlung



Menü drücken.

In der Anzeige erscheint das Hauptmenü.

```
Hauptmenü ↓
Einstellungen .....
Call Management .....
Zeitsteuerung .....
```



Auswahltaste neben „Call Management“ drücken.

Die Anzeige zeigt alle zur Verfügung stehenden Call Management-Funktionen.

```
Call Management ↓
Automatische Zentrale ....
Begrüßung u. Vermittlung ..
Informationssystem .....
```



Auswahltaste neben „Begrüßung und Vermittlung“ drücken.

Die Anzeige zeigt alle Einstellmöglichkeiten.

```
Begr. u. Vermittl.
Funktion verfügbar: Nein
Ansgen bearbeiten >>
Besetzansage aufnehmen ■
```



Auswahltaste neben „Funktion verfügbar“ drücken

Die Anzeige wechselt auf „Ja“, damit steht diese Betriebsart ab sofort in den Menüs zur Verfügung.



Auswahltaste neben „Besetzansage aufnehmen“ drücken und festhalten.

Sie nehmen die Besetzansage auf. Beim Aufnehmen können Sie auch Pausen machen (wird angezeigt).



Wenn Sie eine Aufnahme über den externen AUDIO IN-Eingang machen wollen, drücken Sie zuvor die Taste . Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.

Untermenü Ansagen bearbeiten

```

BU1: Ansagen bearbeiten
Anfrage...:      Begr. Morg
Anfrage aufnehmen  #
Ziel zuordnen     >>
    
```



Mit den Steuertasten **Aufwärts/Abwärts** wechseln Sie zu der gewünschten Ansage.

Der Name der Ansage wird angezeigt.



Wenn Sie den voreingestellten Namen der Ansage ändern möchten, drücken Sie die **Auswahl**taste neben „Anfrage“.

Sie kommen in das Einstellmenü für den Namen.



Auswahltaste neben „Anfrage aufnehmen“ drücken und festhalten.

Sie nehmen die angezeigte Ansage auf. Beim Aufnehmen können Sie auch Pausen machen (wird angezeigt).



Wenn Sie eine Aufnahme über den externen AUDIO IN-Eingang machen wollen, drücken Sie zuvor die Taste . Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.

Untermenü Ziel zuordnen

```

BU1: Ziele Begr. Morg  x
Zielrufnr. :          36
Voicebox...:          Hotline
    
```



Auswahltaste neben „Zielrufnr.“ drücken. Für die mehrstellige Einstellung der Zielrufnummer Eingabestelle mit den Steuertasten **Rechts/Links** dorthin bewegen.

Die ausgewählte Eingabestelle blinkt.



Mit den Steuertasten **Aufwärts/Abwärts** stellen Sie die blinkende Ziffer ein.

Die gewünschte Ziffer wird angezeigt.



Zum Beenden der Eingabe **Auswahl**taste neben „Zielrufnr.“ nochmals drücken.

Die Eingabestelle hört auf zu blinken.



Auswahltaste neben „Voicebox“ so oft drücken, bis die gewünschte Voicebox angezeigt wird.

Die angezeigte Voicebox wird jetzt zum Hinterlassen von Nachrichten bei besetzter Zielrufnummer benutzt.



Zum Löschen der Einstellungen **Auswahl**taste 2 Sekunden drücken.

Die Zuordnung für diese Ziel wird aufgehoben.



Zum Verlassen des Menüs **Stopp** mehrfach drücken.

In der Anzeige erscheint wieder der Ausgangszustand.

Beispiele für Begrüßung und Vermittlung

Ansagen BV1 bis BV5 der Begrüßung und Vermittlung

„Guten Morgen und herzlich willkommen beim technischen Support der Firma ... Dieser Anruf kostet Sie 24 Pfennig pro Minute. Bitte halten Sie Ihre Kundennummer und die Daten Ihres Gerätes wie Seriennummer und Softwarestände bereit, damit Ihnen unsere Mitarbeiter qualifiziert helfen können. Sie werden jetzt mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden.“

- ☞ Sie können bis zu 5 verschiedene Ansagen aufsprechen (BV 1 bis BV 5) und zwischen diesen manuell (im Grundzustand unterste Auswahl-taste am Display) oder über die Zeitsteuerung nach Tageszeit und/oder Wochentag wechseln.
- ☞ Vergeben Sie an Stelle der voreingestellten Namen BV1 bis BV 5 aussagekräftigere Namen wie z. B. „Begr. Morg“ für die Ansage am Vormittag oder „Begr WoEnd“ für die Ansage am Wochenende. Es stehen max. 10 Zeichen für den Namen zur Verfügung.

Besetzansage der Begrüßung und Vermittlung

„Leider sind alle Mitarbeiter in Kundengesprächen. Bitte haben Sie einen Moment Geduld, sie werden mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden. Sie können auch eine Nachricht hinterlassen, drücken Sie dazu die Taste * auf Ihrem Telefon.“

- ☞ Sie müssen dem Anrufer nicht unbedingt die Möglichkeit zum Hinterlassen einer Nachricht erklären. Wird während der Besetztansage vom Anrufer die Taste * nicht gedrückt, verbleibt er so lange in einer Warteschleife bis der Teilnehmer erreicht wird.
- ☞ Wenn Sie im Einstellmenü keine Voicebox zugeordnet haben, bleibt das Drücken der Taste * ohne Funktion.
- ☞ Ist die Zielrufnummer frei und es nimmt niemand den Ruf entgegen, erfolgt ein Wieder-Anruf Ihrer Telefonanlage (nur bei Anschlussvariante 4) nach einer festgelegten Zeit. Wenn Sie diese Möglichkeit nutzen wollen, erkundigen Sie sich bitte beim Lieferanten oder Hersteller Ihrer TK-Anlage. Die TK-Anlagen tiptel 411 clip, 811 clip, 822 clip und 4011 XT führen nach 45 Sekunden einen Wieder-Anruf aus (Wieder-Anruf bei Nicht-Melden des Vermittlungsziels).
- ☞ Exakte Angaben zu allen Funktionen finden Sie im Ablaufdiagramm „Begrüßung und Vermittlung“ auf S. 32.

Telefonbereitschaft mit Begrüßung und Vermittlung



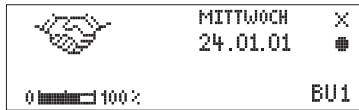
Mit der **Auswahl**taste neben dem Ansa-
gesymbol die als Begrüßungsansage
definierte Ansage wählen.

Die eingestellte Ansage erscheint neben dem
Symbol unten rechts in der Anzeige (BV 1,
BV 2, BV 3, BV 4, BV 5).



Telefonbereitschaft drücken.

Die Taste **Telefonbereitschaft** leuchtet auf. In
der Anzeige erscheint das Symbol für
„Begrüßung und Vermittlung“.



Durch Drücken der **Auswahl**taste neben
„BV 1“ kann zwischen den Betriebsarten
„Anrufbeantwortung“ und „Begrüßung
und Vermittlung“ umgeschaltet werden.



Zum Ausschalten der Telefonbereit-
schaft mit „Begrüßung und Vermittlung“,
Telefonbereitschaft erneut drücken.

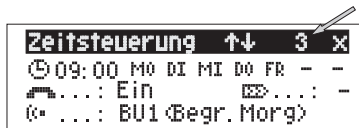
Es werden keine weiteren Anrufe angenom-
men. In der Anzeige erscheint der Grundzu-
stand.



Wenn Sie die Ansage über die Zeitsteuerung umschalten lassen, können Sie
z. B. tagsüber die Funktion „Begrüßung und Vermittlung“ einsetzen und abends
automatisch auf Anrufbeantworterbetrieb (Voicemail-System) umstellen.

Beispiel:

In der dritten Schaltzeit (markiert) wird um 09:00 Uhr von Montags bis Freitags die
Ansage BV1 (Begr. Morg) gewählt und die Telefonbereitschaft eingeschaltet. Damit
ist gleichzeitig die Betriebsart des tiptel 355 ISDN auf „Begrüßung und Vermittlung“
umgestellt.



Informationssystem

Als dritte Funktion ist im tiptel 355 ISDN ein menügeführtes Informationssystem mit 10 eigenen Ansagen beliebiger Länge integriert. Hier entscheidet der Anrufer selber durch Drücken einer Ziffer auf seinem tonwahlfähigen (MFV) Telefon, welche Informationen er sich anhören möchte. Jedes Unternehmen, welches seinen Kunden per Telefon verschiedene, jedoch längere Zeit gleichlautende Informationen geben möchte (Reisebüro, Wochenangebote im Handel, Produkt-Infoline eines Herstellers), entlastet mit der Funktion „Informationssystem“ seine Mitarbeiter von ständig gleich lautenden Standardauskünften.

Einstellmöglichkeiten für das Informationssystem

- Funktion verfügbar** Ja oder Nein. Hier wird eingestellt, ob „Informationssystem“ für die Benutzung zur Verfügung steht. So können z. B. vorab alle Eingaben gemacht und Ansagen aufgesprochen werden, bei der Einstellung „Nein“ kann die Funktion jedoch weder über die Taste Telefonbereitschaft noch über die Zeitsteuerung aktiviert werden, d.h. sie ist aus allen Menüs ausgeblendet.
- Begrüßung aufnehmen** Nehmen Sie hier die Ansage auf, welche ein Anrufer als Begrüßung hören soll. In der Ansage müssen die max. 9 Möglichkeiten, eine Infoansage (s. u.) auszuwählen, genannt werden. Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.
- Infoansagen** >>
- Ansage** Hier können Sie den Namen der Ansage ändern (max. 10 Zeichen). Voreingestellt sind die Namen IS1 bis IS9. Vergeben Sie einen aussagekräftigen Namen, z. B. „Mallorca“ oder „USA billig“ für die einzelnen Ansagen. So haben Sie später einen besseren Überblick.
Mit den Steuertasten **Aufwärts/Abwärts** wechseln Sie zwischen den einzelnen Ansagen.
- Ansage aufnehmen** ... Hier können Sie die eingestellte Ansage besprechen oder aufnehmen. Sie müssen dies nicht in einem Durchgang komplett durchführen, da Sie nach Loslassen der Aufnahmetaste eine Pausenfunktion haben. Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.

Aufz. in VB „-“ oder „Benutzer X“. Hier können Sie einstellen, in welcher Voicebox eine eventuelle Aufzeichnung für die oben angegebene Infoansage erfolgt. In der Einstellung „-“ besteht keine Aufzeichnungsmöglichkeit.

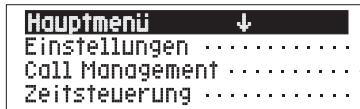
Einstellungen für Informationssystem

Öffnen des Menüpunktes Informationssystem



Menü drücken.

In der Anzeige erscheint das Hauptmenü.



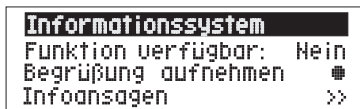
Auswahltaste neben „Call Management“ drücken.

Die Anzeige zeigt alle zur Verfügung stehenden Call Management-Funktionen.



Auswahltaste neben „Informationssystem“ drücken.

Die Anzeige zeigt alle Einstellmöglichkeiten.



Auswahltaste neben „Funktion verfügbar“ drücken


Die Anzeige wechselt auf „Ja“, damit steht diese Betriebsart ab sofort in den Menüs zur Verfügung.



Auswahltaste neben „Begrüßung aufnehmen“ drücken und festhalten.

Sie nehmen die Begrüßungsansage auf. Beim Aufnehmen können Sie auch Pausen machen (wird angezeigt).



Wenn Sie eine Aufnahme über den externen AUDIO IN-Eingang machen wollen, drücken Sie zuvor die Taste . Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.

Untermenü Ansagen bearbeiten



Mit den Steuertasten **Aufwärts/Abwärts** wechseln Sie zu der gewünschten Ansage.

Der Name der Ansage wird angezeigt.



Wenn Sie den voreingestellten Namen der Ansage ändern möchten, drücken Sie die **Auswahl**taste neben „Ansage“.


Sie kommen in das Einstellmenü für den Namen.



Auswahltaste neben „Ansage aufnehmen“ drücken und festhalten.

Sie nehmen die angezeigte Ansage auf. Beim Aufnehmen können Sie auch Pausen machen (wird angezeigt).



Wenn Sie eine Aufnahme über den externen AUDIO IN-Eingang machen wollen, drücken Sie zuvor die Taste . Mit der Taste **Wiedergabe** können Sie sich die angezeigte Ansage anhören.



Auswahltaste neben „Aufz. in VB“ so oft drücken, bis die gewünschte Voicebox angezeigt wird.

Die angezeigte Voicebox wird für Nachrichten benutzt, die von den Zuhörern der angebebenen Info-Ansage zum Thema hinterlassen werden.



Zum Verlassen des Menüs **Stopp** mehrfach drücken.

In der Anzeige erscheint wieder der Ausgangszustand.

Beispiele für Informationssystem

Begrüßungsansage IS 0 des Informationssystems

„Herzlich willkommen beim Reisebüro ‚Flug und Zug‘. Sie haben unser automatisches Auskunftssystem erreicht, mit dem wir Ihnen unsere besonders günstigen Angebote vorstellen möchten. Zum Thema ‚Billigreisen nach Mallorca‘ wählen Sie jetzt bitte die 1, für unsere supergünstigen ‚All inclusive-Angebote in der dominikanischen Republik‘ wählen Sie bitte die 2, ‚USA-Touren‘ bekommen Sie mit der 3 vorgestellt. Alles zum Thema ‚Türkei-Urlaub‘ erfahren Sie mit der 4, für Ihren ‚Spanien-Urlaub‘ wählen Sie bitte die 5, ‚Städtereisen‘ stellen wir Ihnen unter der 6 vor und für Ihren ‚Erlebnisurlaub in den Alpen‘ wählen Sie bitte die 7 ...“ (Pause ca. 5 Sekunden)



Sie können die Ziffern 1 bis 9 benutzen. Die Ziffer 0 ist für den Rücksprung in diese Begrüßungsansage IS0 (aus den Infoansagen heraus) reserviert.

Infoansage IS 1 des Informationssystems

„Hallo Leute, für glatte 99,- EURO gibt's diese Woche einen Flug nach Mallorca. Aber es kommt noch besser ... (*beliebig lange Ansage*) ... Wenn Sie Informationen zu anderen Angeboten haben möchten, drücken Sie jetzt einfach die entsprechende Ziffer. Mit der 0 kommen Sie zurück ins Auswahlmnü, falls Sie sich noch einmal orientieren möchten. Sie können auch unserem Mitarbeiter eine Nachricht zum Thema hinterlassen, drücken Sie dazu einfach die Taste * auf Ihrem Telefon.“

- ☞ Sie müssen dem Anrufer nicht unbedingt die Möglichkeit zum Hinterlassen einer Nachricht erklären. Wird während der Infoansage vom Anrufer die Taste * nicht gedrückt, verbleibt er so lange in dieser Ansage bis er eine andere Ziffer wählt oder auflegt.
- ☞ Wenn Sie im Einstellmenü keine Voicebox zugeordnet haben, bleibt das Drücken der Taste * ohne Funktion.
- ☞ Exakte Angaben zu allen Funktionen finden Sie im Ablaufdiagramm „Informationssystem“ auf S. 33.

Telefonbereitschaft mit Informationssystem



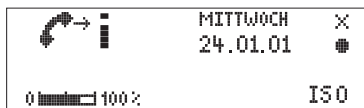
Mit der **Auswahl**taste neben dem Ansa-
gesymbol die als Begrüßungsansage
definierte Ansage IS 0 wählen.

Die eingestellte Ansage erscheint neben dem
Symbol unten rechts in der Anzeige (IS 0).



Telefonbereitschaft drücken.

Die Taste **Telefonbereitschaft** leuchtet auf. In
der Anzeige erscheint das Symbol für
„Informationssystem“.



Durch Drücken der **Auswahl**taste neben
„IS 0“ kann zwischen den Betriebsarten
„Anrufbeantwortung“ und „Informations-
system“ umgeschaltet werden.



Zum Ausschalten der **Telefonbereit-
schaft** mit „Informationssystem“, Tele-
fonbereitschaft erneut drücken.

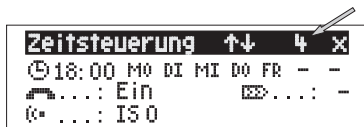
Es werden keine weiteren Anrufe angenom-
men. In der Anzeige erscheint der Grundzu-
stand.



Wenn Sie die Ansage über die Zeitsteuerung umschalten lassen, können Sie
z. B. nachts die Funktion „Informationssystem“ einsetzen und tagsüber auto-
matisch auf Anrufbeantworterbetrieb (Voicemail-System) umstellen.

Beispiel:

In der vierten Schaltzeit (markiert) wird um 18:00 Uhr von Montags bis Freitags die
Ansage IS 0 (Begrüßung Informationssystem) gewählt und die Telefonbereitschaft
eingeschaltet. Damit ist gleichzeitig die Betriebsart des tiptel 355 ISDN auf „Informa-
tionssystem“ umgestellt



Einrichtung des Voicemail-Systems (Kurzanleitung)

Dieses Gerät bietet Ihnen die Möglichkeit, neben einer Haupt-Voicebox (Haupt-Anrufbeantworter) bis zu 9 weitere Voiceboxen (persönliche Anrufbeantworter) für jede MSN einzurichten. Dabei wird eine Voicebox über die gleiche Menüstruktur konfiguriert wie der Haupt-Anrufbeantworter, sie müssen lediglich vorher die entsprechende Voicebox durch Drücken der dritten Displaytaste von oben auswählen.

So richten Sie Ihr VoiceMail-System ein

1. Speichern Sie alle MSNs, die Sie benutzen wollen:

Menu drücken, „Einstellungen“ wählen, zu „Eigene Rufnummer“ blättern, auswählen und eingeben.

2. Ordnen Sie die einzelnen Voiceboxen zu:

Menu drücken, zu „Benutzer einrichten“ blättern und auswählen.


Sie können auch einen anderen Namen als die Default-Angabe „Benutzer X“ eingeben.


3. Richten Sie die einzelnen Voiceboxen ein :


Dritte Displaytaste von oben drücken und Voicebox auswählen.

Die unten rechts angezeigten Nummern der Ansagen beziehen sich jetzt auf die einzelne Voicebox. Alle Tasten und sämtliche Menüs sind jetzt auf die im Display angezeigte Voicebox umgeschaltet. Nähere Angaben zu den möglichen Ansagekombinationen finden Sie auf S. 28 dieser Bedienungsanleitung. Wenn Sie die **Menu**-Taste drücken, wird Ihnen in der ersten Displayzeile vor dem jeweiligen Menüpunkt die ausgewählte Voicebox angezeigt.

Jede Voicebox hat ein eigenes Menü, welches bis auf wenige, allgemeine Einstellpunkte mit dem des Haupt-Anrufbeantworters übereinstimmt.

 Ausführlichere Angaben zum Thema finden Sie in der Bedienungsanleitung des Voicemail-Systems tiptel 350-10 ISDN unter „Benutzer einrichten“.

 Wenn Sie die Voiceboxen eingerichtet haben, stehen diese als Ausweichziele bei besetztem Anrufziel oder zum Hinterlassen von Nachrichten im Informationssystem zur Verfügung.

 Mit Hilfe der Zeitsteuerung können Sie z. B. während die „Automatische Zentrale“ läuft eine andere als die übliche Ansage für die Voicebox einstellen, welche evtl. besser als Zielansage passt. Geben Sie dazu einfach in die Zeitsteuerung der Voicebox die gleichen Zeiten ein, wie zuvor für die „Automatische Zentrale“.

Kombinationsmöglichkeiten der Ansagen

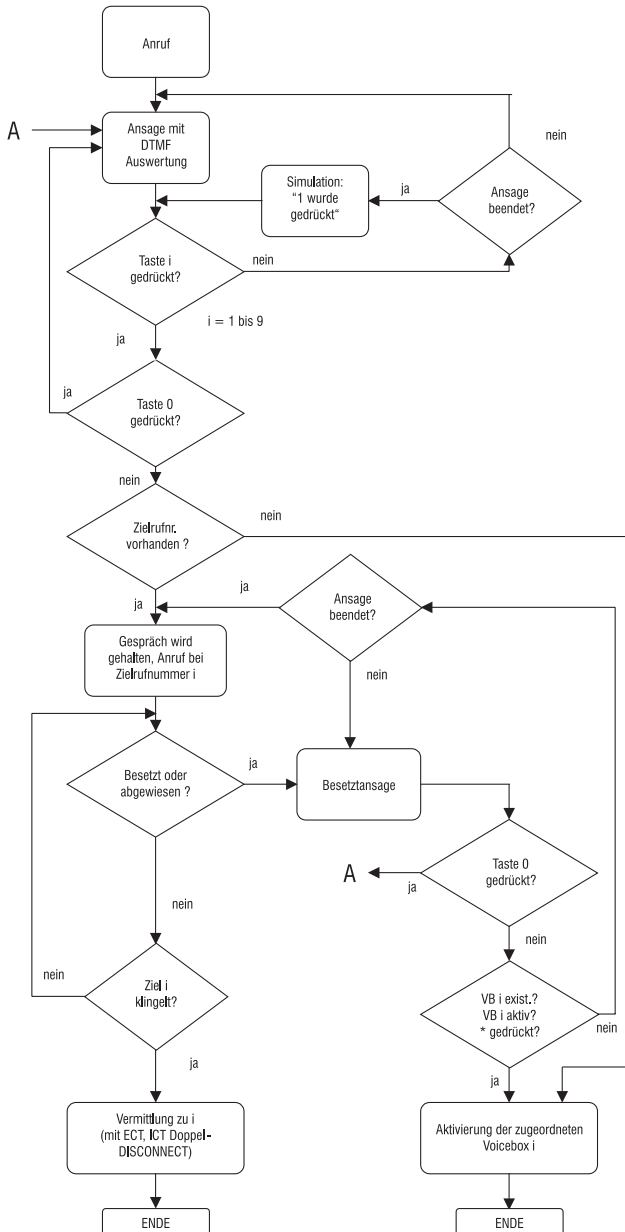
Ansage (Nr.)	Globale Voicebox mit „Beispiel“	9 Voiceboxen (jeweils voneinander unabhängig einstellbar)	Anruffilter (individuelle Ansagen)
0	Plug & Answer „Guten Tag, hier spricht der automatische Anrufbeantworter vom Teilnehmer (Rufnr.). Sie können eine Nachricht hinterlassen. Bitte sprechen Sie nach dem Ton.“	wählbar	wählbar
1	Individuell „Willkommen bei der XYZ AG. Leider ist die Aufzeichnungskapazität unseres VoiceMail-Systems erschöpft. Bitte versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal.“	automatisch gewählt, wenn Aufzeichnungskapazität erschöpft	automatisch gewählt, wenn Aufzeichnungskapazität erschöpft
2	Individuell „Guten Tag und herzlich willkommen bei der XYZ AG ...“	wählbar	wählbar
3	Individuell „Guten Abend. Willkommen bei der XYZ AG. Leider rufen Sie außerhalb unserer Geschäftszeiten an ...“	wählbar	wählbar
4	Individuell „Guten Tag und herzlich willkommen bei der XYZ AG. Der gewünschte Mitarbeiter ist z.Z. nicht am Platz erreichbar ...“	wählbar	wählbar
5	Individuell „Guten Tag und herzlich willkommen bei der XYZ AG. Der gewünschte Mitarbeiter ist z.Z. außer Haus ...“	wählbar	wählbar
6	Individuell „Guten Tag und herzlich willkommen bei der XYZ AG. Der gewünschte Mitarbeiter ist z.Z. in Mittagspause ...“	wählbar	wählbar
7	Individuell „Guten Tag und herzlich willkommen bei der XYZ AG. Der gewünschte Mitarbeiter ist z.Z. in Urlaub ...“	wählbar	wählbar
8	Individuell „Guten Tag, Sie sind mit der Zentrale der XYZ AG verbunden ...“	Jeweils eigene individuelle Ansage „Hallo, hier ist der Anschluss von Susi Blumenfeld, ich bin z.Z. in einer Besprechung ...“	–
9	Individuell „Guten Tag, Sie haben richtig gewählt und sind mit der XYZ AG verbunden ...“	Jeweils eigene individuelle Ansage „Hallo, hier ist der Anschluss von Susi Blumenfeld, ich bin z.Z. in Urlaub ...“	–

Kurzanleitung Voicemail-System

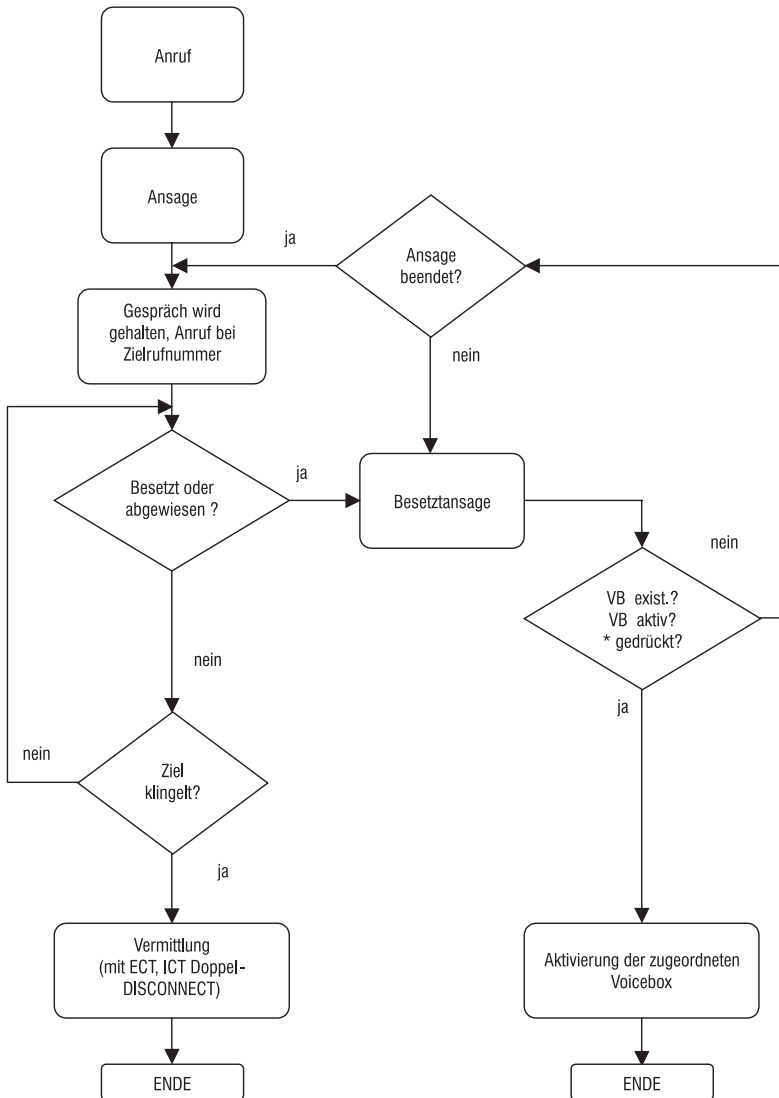
Ansage (Nr.)	Globale Voicebox mit „Beispiel“	9 Voiceboxen (jeweils voneinander unabhängig einstellbar)	Anruffilter (individuelle Ansagen)
AZ 1	Automatische Zentrale, Ansage 1 „Guten Morgen, Sie sind mit der XYZ AG verbunden. Leider ist unsere Zentrale zurzeit überlastet. Sie können sich jedoch selbst weitervermitteln. Drücken Sie ...“	–	–
AZ 2	Automatische Zentrale, Ansage 2 „Guten Tag, Sie sind mit der XYZ AG verbunden. Leider ist unsere Zentrale zurzeit überlastet. Sie können sich jedoch selbst weitervermitteln. Drücken Sie ...“	–	–
AZ 3	Automatische Zentrale, Ansage 3 „Guten Abend, Sie sind mit der XYZ AG verbunden. Leider ist unsere Zentrale zurzeit überlastet. Sie können sich jedoch selbst weitervermitteln. Drücken Sie ...“	–	–
AZ 4	Automatische Zentrale, Ansage 4 „Guten Tag, Sie sind mit der XYZ AG verbunden. Leider ist unser Betrieb während der Sommerferien geschlossen. Sie können sich jedoch selbst zu unseren Notfall-Mitarbeitern weitervermitteln. Drücken Sie ...“	–	–
AZ 5	Automatische Zentrale, Ansage 5 „Guten Tag, Sie sind mit der XYZ AG verbunden. Leider ist unser Betrieb am Wochenende geschlossen. Sie können sich jedoch selbst zu unseren Notfall-Mitarbeitern weitervermitteln. Drücken Sie ...“	–	–
BV 1	Begrüßung und Vermittlung, Ansage 1 „Guten Morgen und herzlich willkommen beim technischen Support der Firma ... Dieser Anruf kostet Sie 24 Pfennig pro Minute. Bitte halten Sie Ihre Kundennummer und die Daten Ihres Gerätes wie Seriennummer und Softwarestände bereit, damit Ihnen unsere Mitarbeiter qualifiziert helfen können. Sie werden jetzt mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden.“	–	–
BV 2	Begrüßung und Vermittlung, Ansage 2 „Guten Tag und herzlich willkommen beim technischen Support der Firma ...“	–	–
BV 3	Begrüßung und Vermittlung, Ansage 3 „Guten Abend und herzlich willkommen beim technischen Support der Firma ...“	–	–
BV 4	Begrüßung und Vermittlung, Ansage 4 „Herzlich willkommen beim technischen Support der Firma ... Auch am Wochenende haben wir eine spezielle Hotline für Sie geschaltet. Dieser Anruf kostet Sie 96 Pfennig pro Minute. Bitte halten Sie Ihre Kundennummer und die Daten Ihres Gerätes wie Seriennummer und Softwarestände bereit, damit Ihnen unsere Mitarbeiter qualifiziert helfen können. Sie werden jetzt mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden.“	–	–

Ansa ge (Nr.)	Globale Voicebox mit „Beispiel“	9 Voiceboxen (jeweils voneinan- der unabhängig einstellbar)	Anruffilter (individuelle Ansa gen)
BV 5	Begrüßung und Vermittlung, Ansa ge 5 „Herzlich willkommen beim technischen Support der Firma ... Auch in der Nacht haben wir eine spezielle Hotline für Sie geschaltet. Dieser Anruf kostet Sie 96 Pfennig pro Minute. Bitte halten Sie ...“	–	–
IS 0	Informationssystem, Begrüßungsansa ge „Herzlich willkommen beim Reisebüro ‚Flug und Zug‘. Sie haben unser automatisches Auskunftssystem erreicht, mit dem wir Ihnen unsere besonders günstigen Angebote vorstellen möchten. Zum Thema ‚Billig- reisen nach Mallorca‘ wählen Sie jetzt bitte die 1, für unsere super- günstigen ‚All inclusive-Angebote in der dominikanischen Republik‘ wählen Sie bitte die 2, ‚USA-Touren‘ bekommen Sie mit der 3 vorge- stellt. Alles zum Thema ‚Türkei-Urlaub‘ erfahren Sie mit der 4, für Ihren ‚Spanien-Urlaub‘ wählen Sie bitte die 5, ‚Städtereisen‘ stellen wir Ihnen unter der 6 vor und für Ihren ‚Erlebnisurlaub in den Alpen‘ wählen Sie bitte die 7 ...“ (Pause ca. 5 Sekunden)	–	–
IS 1	Informationssystem, Ansa ge für Taste 1 „Mallorca ganz billig, für nur ...“	–	–
IS 2	Informationssystem, Ansa ge für Taste 2 „Willkommen bei den Dom Rep-Infos ...“	–	–
IS 3	Informationssystem, Ansa ge für Taste 3 „USA-Touren, die vielseitige Alternative ...“	–	–
IS 4	Informationssystem, Ansa ge für Taste 4 „Türkei für Kenner, das sind die Angebote ...“	–	–
IS 5	Informationssystem, Ansa ge für Taste 5 „Kultururlaub in Spanien, die Angebote ...“	–	–
IS 6	Informationssystem, Ansa ge für Taste 6 „Städtereisen sind unser Metier ...“	–	–
IS 7	Informationssystem, Ansa ge für Taste 7 „Kraxeln in den Alpen, hier sind Sie richtig ...“	–	–
IS 8	Informationssystem, Ansa ge für Taste 8 „Superschnäppchen aus aller Herren Länder ...“	–	–
IS 9	Informationssystem, Ansa ge für Taste 9 „Butterfahrten in die Ostsee ...“	–	–

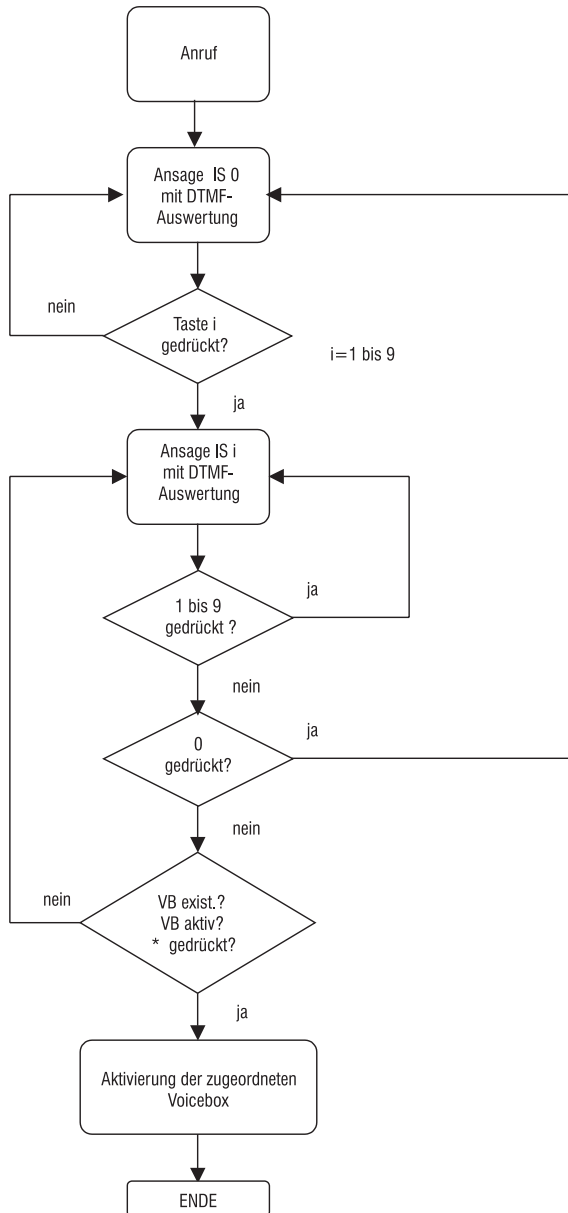
Ablaufdiagramm Automatische Zentrale



Ablaufdiagramm Begrüßung und Vermittlung



Ablaufdiagramm Informationssystem



Stichwortverzeichnis

A

Ablaufdiagramm	
Automatische Zentrale	31
Begrüßung und Vermittlung	32
Informationssystem	33
Ansagen bearbeiten	
Automatische Zentrale	10
Begrüßung und Vermittlung	16
Informationssystem	22
Ansagen, Kombinationsmöglichkeiten	28
Anschlussbild	9
Aufzeichnung in Voicebox	6
Automatische Zentrale	11
Begrüßung und Vermittlung	17
Informationssystem	23
Aufzeichnungszeit	6
Automatische Zentrale	10
Ablaufdiagramm	31
Ansagen bearbeiten	10
Aufzeichnung in Voicebox	11
Beispiele	13
Besetztansage	11
Einstellmöglichkeiten	10
Einstellungen	11
Funktion verfügbar	10
Telefonbereitschaft	15
Voicebox	11
Ziele zuordnen	10
Zielrufnummer	11

B

Begrüßung und Vermittlung	16
Ablaufdiagramm	32
Ansagen bearbeiten	16
Aufzeichnung in Voicebox	17
Beispiele	19
Besetztansage	17
Einstellmöglichkeiten	16
Einstellungen	17
Funktion verfügbar	16
Telefonbereitschaft	21
Voicebox	17

Begrüßung und Vermittlung

Ziel zuordnen	17
Zielrufnummer	17
Begrüßung, Informationssystem	22
Beispiele	
Automatische Zentrale	13
Begrüßung und Vermittlung	19
Informationssystem	24
Besetztansage	
Automatische Zentrale	11
Begrüßung und Vermittlung	17
Betriebsarten	6

C

Call Management	6
-----------------	---

E

Einrichtung, Voicemail-System	27
Einstellmöglichkeiten	
Automatische Zentrale	10
Begrüßung und Vermittlung	16
Informationssystem	22
Einstellungen	
Automatische Zentrale	11
Begrüßung und Vermittlung	17
Informationssystem	23

F

Funktion verfügbar	
Automatische Zentrale	10
Begrüßung und Vermittlung	16
Informationssystem	22

I

Infoansagen, Informationssystem	22
Informationssystem	22
Ablaufdiagramm	33
Ansagen bearbeiten	22
Aufzeichnung in Voicebox	23
Begrüßung	22
Beispiele	24
Einstellmöglichkeiten	22

Informationssystem		V	
Einstellungen	23	Voicebox	
Funktion verfügbar	22	Automatische Zentrale	11
Infoansagen	22	Begrüßung und Vermittlung	17
Telefonbereitschaft	26	Voicemail-System, Einrichtung	27
K		W	
Kombinationsmöglichkeiten der Ansagen	28	Weitervermitteln, Voraussetzung	7
S		Z	
Sammelrufnummer	16	Ziele zuordnen	
Symbole der Anzeige	3	Automatische Zentrale	10
		Begrüßung und Vermittlung	17
		Zielrufnummer	
		Automatische Zentrale	11
		Begrüßung und Vermittlung	17
T			
Telefonbereitschaft			
Automatische Zentrale	15		
Begrüßung und Vermittlung	21		
Informationssystem	26		

Tiptel.com GmbH Business Solutions

Halskestraße 1

D - 40880 Ratingen

Tel.: 0900 100 - 84 78 35*

Vanity Tel.: 0900 100 - TIPTEL*

Internet: www.tiptel.de

International

Internet: www.tiptel.com

*gebührenpflichtig

Tiptel b.v.

Camerastraat 2

NL - 1322 BC Almere

Telefoon: 0900 - BELTIPTEL of

0900 - 2358478 (niet gratis)

Fax: 036 - 53 678 81

E-mail: info@tiptel.nl

Internet: www.tiptel.nl

Tiptel sarl

23, avenue René Duguay Trouin

F - 78960 Voisins le Bretonneux

Tél : 01 - 39 44 63 30

Fax : 01 - 30 57 00 29

E-mail : support@tiptel.fr

Internet : www.tiptel.fr

Tiptel NV/SA

Leuvensesteenweg 510 bus 4

B - 1930 Zaventem

Telefoon: 0903 - 99 333 (1,12 Euro/min)

Fax: 02 - 714 93 34

E-mail: tech@tiptel.be

Internet: www.tiptel.be

Tiptel GmbH

Tenschertstraße 5

A - 1230 Wien

Telefon: 01 - 616 78 71

Fax: 01 - 616 78 71-22

E-mail: office@tiptel.at

Internet: www.tiptel.at

Tiptel AG

Bahnstrasse 46

CH - 8105 Regensdorf

Telefon: 044 - 884 01 80

Fax: 044 - 843 13 23

E-mail: tiptel@tiptel-online.ch

Internet: www.tiptel-online.ch

09/07 (D)
EDV 4931470