

# Ansagen und interaktives Sprachdialogsystem IVR

## Einführung

Ansagen und das damit verbundene interaktive Sprachdialogsystems IVR ergänzen die Anrufverteilung mit folgenden Möglichkeiten:

- ◇ Einen Begrüssungstext abspielen
- ◇ Eine Ansage mit Anleitungen wie der Anrufende weiterfahren kann abspielen.
- ◇ Einspielen einer Wartemusik
- ◇ Einspielen eines periodisch wiederholten Ansagetextes
- ◇ Abwarten von Benutzereingaben für ein spezifischeres Bearbeiten des Anrufes:
  - Starten eines Anrufes zu einem Ziel
  - Weiterleiten zu einer weiteren Ansage
  - usw.

Spezielle Aktionen können ergriffen werden, wenn ein Benutzer keine Eingaben macht oder ein angerufenes Ziel keine Antwort liefert:

- ◇ Starten eines Anrufes zu einem Ziel
- ◇ Weiterleiten zu einer weiteren Ansage
- ◇ Die Ansage wiederholen
- ◇ Den Anruf abbrechen
- ◇ Warten bis frei

## Contents

- 1 Die Ansage
  - ◆ 1.1 Merkmale einer Ansage
  - ◆ 1.2 Stati und schematischer Ablauf einer Ansage
- 2 Beispiele von Ansagen
  - ◆ 2.1 Information für den Anrufenden
  - ◆ 2.2 Begrüssung und sofortige Weiterleitung zum Support
  - ◆ 2.3 Begrüssung und Benutzereingabe für deutschen, englischen oder französischen Support
  - ◆ 2.4 Komplexe Support-Ansage
- 3 Konfiguration
  - ◆ 3.1 Wo wird das Leistungsmerkmal konfiguriert
  - ◆ 3.2 Eine Ansage eröffnen, bearbeiten und löschen
  - ◆ 3.3 Konfigurationen einer Ansage
    - ◇ 3.3.1 Definieren des Namens
    - ◇ 3.3.2 Laden des Ansagetextes
      - 3.3.2.1 Laden des Ansagetextes via Audio-Datei
      - 3.3.2.2 Laden des Ansagetextes via Telefon
    - ◇ 3.3.3 Sofortige Weiterleitung zu einem Ziel
    - ◇ 3.3.4 Wartemusik einspielen
    - ◇ 3.3.5 Einen Text periodisch abspielen
    - ◇ 3.3.6 Automatische Aktion, wenn keine Antwort erfolgt
    - ◇ 3.3.7 Automatische Aktion, wenn das Ziel nicht erreicht werden kann
    - ◇ 3.3.8 Aktionen aufgrund von Eingaben des Anrufers IVR
      - 3.3.8.1 Spezialfall "Diese Ziffer wählen"
  - ◆ 3.4 Konfiguration der Parameter
    - ◇ 3.4.1 Parameter: Name
    - ◇ 3.4.2 Parameter: Sofort
    - ◇ 3.4.3 Parameter: Wartemusik
    - ◇ 3.4.4 Parameter: Zwischendurch
    - ◇ 3.4.5 Parameter: Ziel nicht erreichbar
    - ◇ 3.4.6 Parameter: Nach
    - ◇ 3.4.7 Parameter: Taste

# Die Ansage

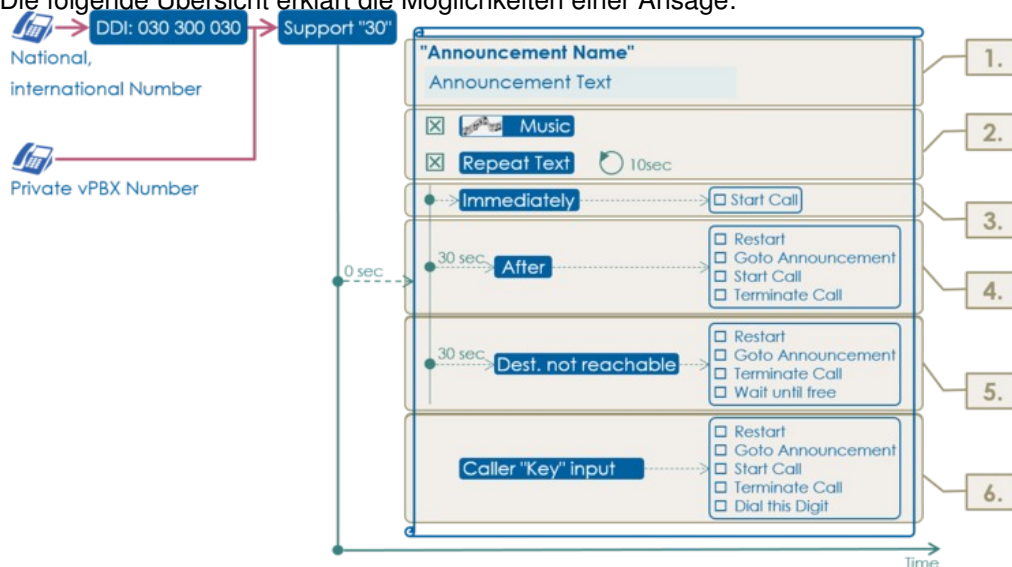
## Merkmale einer Ansage

Eine "Ansage" dient dazu einen ankommenden Anruf automatisch entgegen zunehmen und dem Anrufenden eine Information abzuspielen. Danach wird mit der Weiterleitung des Anrufes fortgefahren oder es wird auf eine Antwort des Anrufenden gewartet und entsprechend der Antwort weiter verfahren.

Eine Ansage wird von einer Umleitung oder Anrufverteilung als Ziel aufgerufen.

Die Implementierung des Leistungsmerkmals "Ansage" enthält keine vorgefertigten Module von möglichen Ansageszenarien sondern bietet "atomische" Bausteine, mit welchen ein gewünschtes Szenario realisiert werden kann.

Die folgende Übersicht erklärt die Möglichkeiten einer Ansage:



### 1. Name und Text der Ansage

Der Ansage kann ein beliebiger Name gegeben werden.

Das Laden des Ansagetext wird entweder mittels einer hoch geladenen Audio-Datei oder direkt durch Aufsprechen via Telefon realisiert.

### 2. Wartemusik und Text wiederholen

Dem Anrufenden kann eine Wartemusik eingespielt werden.

Dem Anrufenden kann periodisch ein Text abgespielt werden, z.B. alle 10sec "Bitte Warten ...".

Wird die Wartemusik und ein periodischer Text gleichzeitig aktiviert, so unterbricht der periodische Text die Musik während dem Abspielen des Textes danach wird mit der Musik weiter gefahren.

### 3. Sofortige Weiterleitung

Der Anrufende wird ohne Begrüßung [#FeatureAnnouncementConfigurationImmediately | sofort an ein neues Ziel ] weitergeleitet.

Der Text dieser Ansage wird in diesem Fall nicht automatisch abgespielt. Falls gewünscht kann dies mit einem periodischen Text oder mit einer vorgeschalteten einfachen Ansage realisiert werden.

### 4. Timeout, wenn keine Antwort

Dieses Timeout "Nach" erlaubt es zu reagieren, wenn der Anrufer auf Aufforderung keine Antwort gibt oder kein Ziel den Anruf entgegen nimmt. Als mögliche Aktionen nach Ablauf der Zeit kann:

- ◇ diese Ansage wiederholt werden
- ◇ zu einer anderen Ansage weitergeleitet werden
- ◇ zu einer anderen Telefonnummer weitergeleitet werden
- ◇ die Verbindung abgebrochen werden

Diese zeitgesteuerte Aktion kann verhindern, dass:

- ◊ der Anrufende nicht unnötigerweise wartet, wenn nichts passiert.
- ◊ die systemweite maximale Rufzeit einen Anruf abbricht.

## 5. Timeout, wenn das Ziel nicht erreichbar ist

Dieses Timeout "Ziel nicht erreichbar" erlaubt es zu reagieren, wenn alle Ziel besetzt sind oder den Anruf nicht annehmen wollen. Als mögliche Aktionen nach Ablauf der Zeit kann:

- ◊ diese Ansage wiederholt werden
- ◊ zu einer anderen Ansage weitergeleitet werden
- ◊ die Verbindung abgebrochen werden
- ◊ gewartet werden bis ein Ziel frei wird

Diese zeitgesteuerte Aktion kann verhindern, dass:

- ◊ der Anrufende nicht unnötigerweise wartet, wenn kein Ziel erreichbar ist.
- ◊ die systemweite maximale Rufzeit einen Anruf abbricht.

## 6. Antwort des Anrufenden

Wird im Text der Ansage der Anrufende aufgefordert durch Eingabe einer Taste eine Auswahl zu treffen oder eine Aktion aufzurufen kann die Ansage folgende Aktionen aufrufen:

- ◊ Diese Ansage wiederholen
- ◊ Zu einer anderen Ansage weiterleiten
- ◊ Eine Verbindung zu einer anderen Telefonnummer aufbauen
- ◊ Die Verbindung abbrechen
- ◊ Eine Ziffer empfangen.

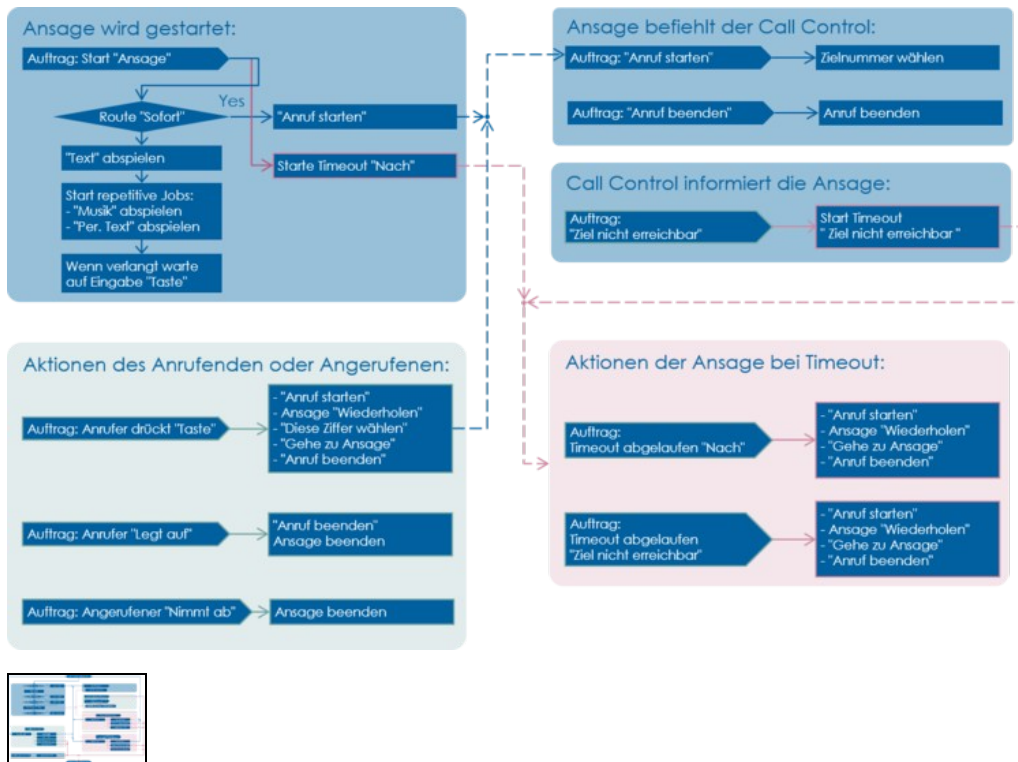
Die empfangene Ziffer wird in einem Zwischenspeicher gespeichert. Die Ziffern in diesem Zwischenspeicher werden als zu wählende Telefonnummer interpretiert. Die Wahl startet automatisch nach einen Timeout von wenigen Sekunden.

### Empfohlenes Vorgehen

1. Keep it simple!  
Versuchen Sie nicht ein Call Center zu realisieren ...
2. Rufen Sie Ansagen nicht rekursiv auf.
3. Studieren Sie die Beispiele !
4. Die Implementierung des Leistungsmerkmals "Ansage" enthält keine vorgefertigten Module von möglichen Ansageszenarien sondern bietet "atomische" Bausteine, mit welchen ein gewünschtes Szenario realisiert werden kann. Beginnen Sie deshalb bei der Realisierung ihres Szenarios schrittweise mit dem "Einbau" von Bausteinen und kontrollieren Sie nach jedem Einbau, ob die Ansage sich so verhält wie gewünscht.
5. Wenn eine Ansage einen Anruf entgegen nimmt, entsteht für den Anrufer möglicherweise eine kostenpflichtige Verbindung. Damit die Verbindung nicht dauerhaft erhalten bleibt und Kosten verursacht, sollte, wenn möglich, irgendwo im Ablauf der Ansage ein "Anruf beenden" eingebaut werden.

## Stati und schematischer Ablauf einer Ansage

Vereinfachte Übersicht der Stati und des Ablaufs einer Ansage mit interaktiver Benutzerführung IVR:



Detaillierter Darstellung der Stati und des Ablauf einer Ansage mit interaktive Benutzerführung IVR

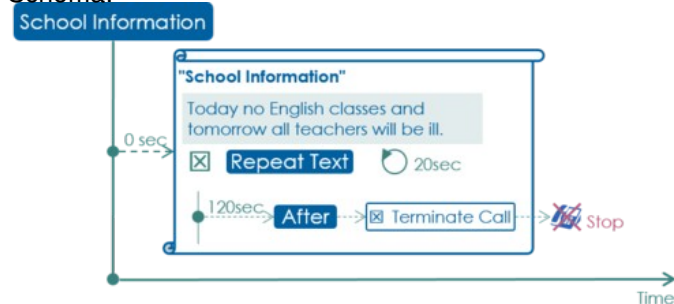
## Beispiele von Ansagen

### Information für den Anrufenden

Ziel der Anrufverteilung:

- ◇ Dem Anrufenden wird nur der Ansagetext abgespielt.
- ◇ Der gleiche Ansagetext wird alle 20sek wiederholt.
- ◇ Nach 2 Minuten wird die Verbindung automatisch abgebaut.

Schema:



Konfiguration im AdminCenter:

## Announcement Configuration of vPBX Subscriber 50:

**Settings** **Interactions**

Name:

Announcementtext:  ☐ Modify using phone

Immediately:

Music on wait:

Periodically:

Dest. not reachable:

After:

## Distribution Configuration of vPBX Subscriber 50:

Name	Delayed	Destination	Other Phones	Call Forward	State	Schedule										
						From	To	From	To	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
School Information	0 sec.	School Information	stop ringing	not possible	active											

(1 of 1)

**Forward**

Name:

Destination:

Delay:

Other Phones:

Call Forward:

State:

**Schedule**

From:  To:

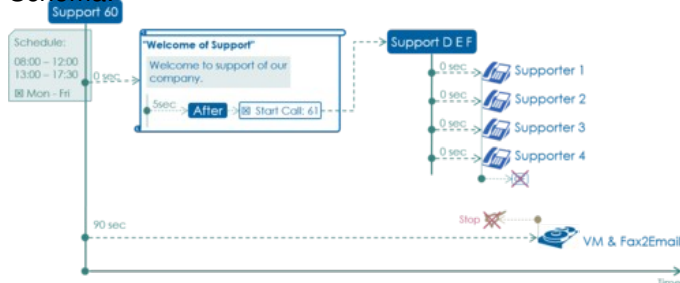
Mon: ☐ Tue: ☐ Wed: ☐ Thu: ☐ Fri: ☐ Sat: ☐ Sun: ☐

## Begrüßung und sofortige Weiterleitung zum Support

Ziel der Anrufverteilung:

- ◇ Dem Anrufer wird der Ansagetext abgespielt.
- ◇ Nach 5sek wird zum Support-Team weitergeleitet.
- ◇ Das Support-Team wird von Montag - Freitag von 8:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 bedient.
- ◇ Wenn kein Supporter den Anruf entgegen nimmt wird spätestens nach 90sek zum Anrufbeantworter des Support-Teams weitergeleitet.

Schema:



Konfiguration im AdminCenter:

## Announcement Configuration of vPBX Subscriber 60:

**Settings** **Interactions**

Name:

Announcement text:  Modify using phone ☐

Immediately:











Music on wait:

Periodically:

Dest. not reachable:

After:

## Distribution Configuration of vPBX Subscriber 60:

Name 	Delayed 	Destination 	Other Phones	Call Forward	State	Schedule											
						From	To	From	To	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	
Support 60	0 sec.	Welcome to Support	stop ringing	possible	active	08:00	12:00	13:00	17:30								
VM Support 60	90 sec.	VoiceMail	stop ringing	possible	active												

(1 of 1)

## Distribution Configuration of vPBX Subscriber 61:

Name ⬆	Delayed ⬆	Destination ⬆	Other Phones	Call Forward	State	Schedule											
						From	To	From	To	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	
Supporter 1	0 sec.	41	stop ringing	not possible	active												⋮
Supporter 2	0 sec.	42	stop ringing	not possible	active												⋮
Supporter 3	0 sec.	43	stop ringing	not possible	active												⋮
Supporter 4	0 sec.	44	stop ringing	not possible	active												⋮

1 of 1

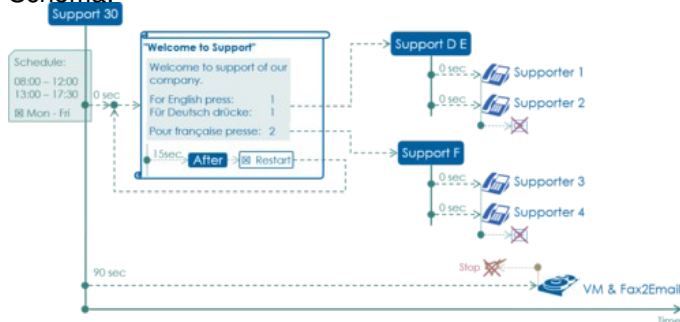
1 of 1

## Begrüßung und Benutzereingabe für deutschen, englischen oder französischen Support

Ziel der Anrufverteilung:

- ◊ Dem Anrufenden wird eine Begrüßung abgespielt.
- ◊ Der Anrufende wird aufgefordert die gewünschte Sprache zu wählen.
- ◊ Je nach Eingabe der Anrufer wird der Anruf an das deutsch/englische oder das französische Support-Team weitergeleitet.
- ◊ Wenn der Anrufer keine Eingabe tätigt, wird die Ansage nach 15sec wiederholt.
- ◊ Die Support-Teams werden von Montag - Freitag von 8:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 bedient.
- ◊ Wenn kein Supporter den Anruf entgegen nimmt wird spätestens nach 90sek zum Anrufbeantworter des Support-Teams weitergeleitet.

Schema:



Konfiguration im AdminCenter:

## Announcement Configuration of Subscriber 30:

**Settings** **Interactions**

Name:

Announcementtext:

Immediately:

Music on wait:

Periodically:

Dest. not reachable:

After:

**Settings** **Interactions**

Key	0	-	
Key	1	Start call	31
Key	2	Start call	32
Key	3	-	
Key	4	-	
Key	5	-	

## Distribution Configuration of vPBX Subscriber 30:

Name	Delayed	Destinatic	Other Phones	Call Forward	State	Schedule													
						From	To	From	To	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun			
Support IVR 30	0 sec.	Welcome to Support	stop ringing	possible	active	08:00	12:00	13:00	17:30	✓	✓	✓	✓	✓					
VM Support IVR 30	90 sec.	VoiceMail	stop ringing	possible	active														

## Distribution Configuration of vPBX Subscriber 31 "Support D E" (vPBX Subscriber 32 "Support F" is similar):

Name	Delayed	Destinatic	Other Phones	Call Forward	State	Schedule													
						From	To	From	To	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun			
Supporter 1	0 sec.	41	stop ringing	not possible	active														
Supporter 2	0 sec.	42	stop ringing	not possible	active														

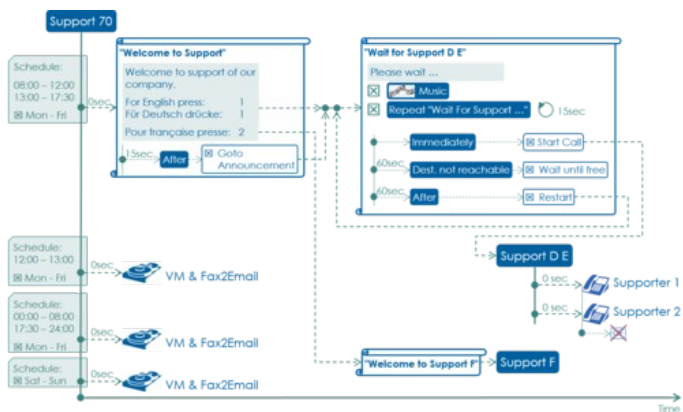
# Komplexe Support-Ansage

Ziel der Anrufverteilung:

- ◊ Dem Anrufenden wird eine Begrüssung abgespielt.
  - ◊ Der Anrufer wird aufgefordert die gewünschte Sprache zu wählen.
  - ◊ Je nach Eingabe der Anrufer wird der Anruf an das deutsch/englische oder das französische Support-Team weitergeleitet.
    - Wenn der Anrufer innerhalb von 15sec keine Eingabe tätigt, wird er automatisch das deutsch/englische Support-Team weitergeleitet.
  - ◊ Wenn der Anrufer nicht gleich mit einem Support-Mitarbeiter verbunden werden kann wird er in einer Warteschlange gehalten.
    - In der Warteschlange wird dem Anrufer Musik und alle 15sec ein "Bitte Warten ..." abgespielt.
  - ◊ Die Ansage "Bitte Warten ..." startet sich alle 60sec neu.
    - Dieses Neustarten der Ansage wird benötigt um das Timeout der systemweiten maximalen Rufzeit zu umgehen.
  - ◊ Die Support-Teams werden von Montag - Freitag von 8:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 bedient.
  - ◊ Über Mittag, Nachts und am Wochenende werden die Anrufe sofort auf den Anrufbeantworter des Supports weitergeleitet.
- Hinweis:
- Damit die Warteschlange nicht durch einen fixes Timeout für eine Weiterleitung an den Anrufbeantworter abgebrochen wird, ist es nötig drei Anrufverteilungselemente für die Weiterleitung an den Anrufbeantworter zu konfigurieren.

Schema:





## Konfiguration im AdminCenter:

Announcement Configuration "Welcome to Support" of vPBX Subscriber 70:

Settings

Interactions

Name

Welcome to Support

Announcementtext

Play / Modify...

Modify using phone

Immediately

-

Music on wait

-

Periodically

-

Dest. not reachable

-

After

15 Sec

Goto announcement

Wait for Support D E

Settings

Interactions

Key

0

-

Key

1

Goto announcement

Wait for Support D E

Key

2

Goto announcement

Waiting for Support F

Key

3

-

Announcement Configuration "Wait for Support D E" of vPBX Subscriber 70:

Settings

Interactions

Name

Wait for Support D E

Announcementtext

Play / Modify...

Modify using phone

Immediately

Start call

31

Music on wait

Play announcement

Music Wait for Support

Periodically

15 Sec

Play announcement

Wait for Support D E

Dest. not reachable

60 Sec

Wait until free

After

60 Sec

Restart

Announcement Configuration "Wait for Support F" is similar

Distribution Configuration of vPBX Subscriber 70:

Name	Delayed	Destination	Other Phones	Call Forward	State	Schedule						
						From	To	From	To	Mon	Tue	Wed
Support IVR 70	0 sec.	Welcome to Support	stop ringing	possible	active	08:00	12:00	13:00	17:30	✓	✓	✓
VM Support "Noon"	0 sec.	VoiceMail	stop ringing	not possible	active	12:00	13:00			✓	✓	✓
VM Support "Night"	0 sec.	VoiceMail	stop ringing	not possible	active	00:00	08:00	17:30	24:00	✓	✓	✓
VM Support "Weekend"	0 sec.	VoiceMail	stop ringing	not possible	active							✓

Distribution Element Configuration of vPBX Subscriber 70:

Forward

Name

Support IVR 70

Destination

Announcement

Welcome to Support

Delay

0 Sec

Other Phones

stops ringing

Call Forward

possible

State

active

Schedule

From

To

08:00

12:00

Mon

Tue

Wed

Thu

Fri

Sat

Sun

Forward

Name

VM Support "Noon"

Destination

VoiceMail

100

Delay

0 Sec

Other Phones

stops ringing

Call Forward

not possible

State

active

Schedule

From

To

12:00

13:00

Mon

Tue

Wed

Thu

Fri

Sat

Sun

Forward

Name

VM Support "Night"

Destination

VoiceMail

100

Delay

0 Sec

Other Phones

stops ringing

Call Forward

not possible

State

active

Schedule

From

To

00:00

08:00

Mon

Tue

Wed

Thu

Fri

Sat

Sun

Forward

Name

VM Support "Weekend"

Destination

VoiceMail

100

Delay

0 Sec

Other Phones

stops ringing

Call Forward

not possible

State

active

Schedule

From

To

00:00

08:00

Mon

Tue

Wed

Thu

Fri

Sat

Sun



# Konfiguration

## Wo wird das Leistungsmerkmal konfiguriert

Als vPBX Administrator:

- Register "Telefonanlage"
- Register "Teilnehmer xx"
- Register "Sprachportal"

Als Teilnehmer:

- Register "Sprachportal"

## Eine Ansage eröffnen, bearbeiten und löschen

Eine neue Ansage eröffnen:

1. Den Namen der neuen Ansage in die Eingabemaske schreiben
2. Auf die Schaltfläche [ + Hinzufügen ? ] klicken.
3. Es springt ein Dialog auf, in welchem alle Konfigurationen der Ansage konfiguriert werden.
  - Im Register "Einstellungen" werden folgende Parameter konfiguriert:
    - Definiere oder ändere den "Name" der Ansage
    - Laden, erzeugen oder ändern des "Ansagetext"
    - Definieren der automatischen Aktionen:
      - ◆ Definiert die "Sofort" Aktion
      - ◆ Definiert die "Wartemusik"
      - ◆ Definiert den "Zwischendurch" wiederholten Text
      - ◆ Definiert die Aktion, wenn "Ziel nicht erreichbar" ist.
      - ◆ Definiert die Aktion "Nach", für den Fall wenn keine Eingabe durch den Anrufenden erfolgt oder das angerufenen Ziel nicht reagiert.
  - Im Register "Interaktionen" werden folgende Parameter konfiguriert:
    - Definiert die Aktionen, die ausgeführt werden können, wenn ein Benutzer eine "Taste" auf seiner Telefontastatur drückt.
4. Um die Konfiguration zu sichern auf die Schaltfläche [ Speichern ] klicken.

Eine bestehende Ansage bearbeiten:

1. In die Spalte der betroffenen Ansage klicken.
2. Die gewünschten Parameter anpassen
3. Um die Konfiguration zu sichern auf die Schaltfläche [ Speichern ] klicken.

Eine Ansage löschen:

1. Klicke auf das Icon  am Ende der Spalte der zu löschenden Ansage.

## Konfigurationen einer Ansage

Eine Ansage wird wie in Kapitel "Eine Ansage erstellen, modifizieren und löschen" bearbeitet.

## Definieren des Namens

Der Ansage kann ein beliebiger Name gegeben werden.

Da der Namen später für die Auswahl einer Ansage benutzt wird, ist es sinnvoll brauchbare Namen zu benutzen, z.B.:

- ◇ "Welcome to Support"
- ◇ "Waiting Music"
- ◇ "Sorry, try later"

## Laden des Ansagetextes

Der Ansagetext kann auf zwei Arten geladen werden:

1. Laden einer vorbereiteten Audio-Datei
2. Aufnehmen des Textes via das eigene Telefon oder irgendeines Telefons der vPBX

### Laden des Ansagetextes via Audio-Datei

Hier wird eine extern vorbereitete Audio-Datei via AdminCenter hoch geladen.

#### Vorgehen:

1. Die Begrüssung muss mit einem externen Gerät aufgenommen und in einer Audio-Datei abgespeichert werden.  
Die Audio-Datei muss folgende Bedingungen erfüllen:
  - WAV- (8kHz, 16bit PCM-encoded) oder MP3-formatiert
  - Max. Grösse 1MByte (ab V6.1Q: 2MByte)
2. Bei "Ansagetext" auf Schaltfläche [ Abspielen/Ändern ... ] klicken. Es öffnet sich ein Dialog, wo der Text geladen und abgehört werden kann.
3. Auf der Schaltfläche [ "+ Ersetzen ..." ] klicken und im öffnenden Datei-Browser die Audio-Datei suchen und auswählen. Nach erfolgter Auswahl wird die Datei sofort geladen. Um den Text abzuhören kann auf Schaltfläche [ > ] geklickt werden.
4. Im Dialog "Ansage" auf Schaltfläche [ Speichern ] klicken

### Laden des Ansagetextes via Telefon

Hier wird der Ansagetext via ein Telefon direkt aufgezeichnet (ähnlich wie beim persönlichen Anrufbeantworter).

#### Vorgehen:

1. Vorbereiten via AdminCenter:
  1. Die Selektionsbox bei "Ändern via Telefon" selektieren:  
Es erscheint ein \*88-Code, z.B.: \*881058
  2. Im Dialog "Ansage" auf Schaltfläche [ Speichern ] klicken.
2. Aufnehmen des Textes via Telefon:
  1. Um das Sprachportal zu erreichen wird vom eigenen oder irgendeinem Telefon der vPBX der oben erzeugte \*88-Code gewählt, z.B.: \*881058
  2. Im sprachgeführten Menü kann ein geladener Text abgehört oder ersetzt werden.
3. Abschliessen einer Aufnahme im AdminCenter:
  1. Die Selektionsbox bei "Ändern via Telefon" deselektieren:  
Der \*88-Code verschwindet
  2. Im Dialog "Ansage" auf Schaltfläche [ Speichern ] klicken.

Der Text kann nun nicht mehr mit dem Telefon via Sprachportal erreicht werden. Soll der Text später via Telefon angepasst werden muss die Aufnahme durch selektieren von "Ändern via Telefon" wieder freigeschaltet werden.

## Sofortige Weiterleitung zu einem Ziel

Wenn nach Aufruf der Ansage ein vorbestimmtes Ziel sofort angerufen werden soll kann bei Parameter "Sofort" die Telefonnummer des Ziels konfiguriert werden.

Der Text dieser Ansage wird nicht abgespielt! Dies kann umgangen werden indem zusätzlich zwischendurch ein Text abgespielt wird. Der Text kann von irgendeiner Ansage stammen, auch der eigenen.

## Wartemusik einspielen

Zum Abspielen von Musik während des Wartens kann bei Parameter "Wartemusik" die Einstellung "Ansage abspielen" und die Ansage, deren "Text" die Musik enthält, selektiert werden.

Die Musik wird unterbrochen, wenn ein "zwischendurch" Text abgespielt wird.

Eine Wartemusik muss als Audio-Datei in einer eigenen "Ansage" geladen werden. Das Vorgehen ist identisch wie wie das Laden des Ansagetextes beschrieben.

## Einen Text periodisch abspielen

Zum Abspielen eines Textes zwischendurch (periodisch) kann bei Parameter "Zwischendurch" eine Ansage mit dem gewünschten Text selektiert werden. Der Text wird das erstmal nach Ablauf der konfigurierten Zeitdauer abgespielt und danach periodisch im gleichen Rhythmus.

Hinweis:

Es wird nur der Text der selektierten Ansage abgespielt. Alle anderen evtl. konfigurierten Parameter der selektierten Ansage werden nicht berücksichtigt! Es ist somit möglich auch den Text der "eigenen" Ansage wiederholt abzuspielen.

## Automatische Aktion, wenn keine Antwort erfolgt

Wenn keine Tasteneingabe durch den Anrufenden erfolgt oder wenn ein angerufenes Ziel nicht antwortet kann nach Ablauf einer konfigurierbaren Zeitdauer eine automatische Aktion "Nach" erzwungen werden. Diese zeitgesteuerte Aktion soll verhindern, dass der Anrufende nicht unnötigerweise wartet, wenn nichts passiert.

Folgende Aktionen können selektiert werden:

- ◇ "Wiederholen"  
Nach der definierten Zeitdauer wird diese Ansage neu gestartet.  
Alle laufenden Weiterleitungen dieser Ansage werden abgebrochen. Diese Ansage wird neu aufgerufen. Alle internen Zeitmessungen der Telefonzentrale für diesen Anruf werden somit neu gestartet. Dies ist nützlich um die systemweite maximale Rufzeit zu umgehen.
- ◇ "Gehe zu Ansage"  
Nach der definierten Zeitdauer wird die selektierte Ansage aufgerufen. Die laufende Ansage wird gestoppt.
- ◇ "Anruf starten"  
Nach der definierten Zeitdauer wird die konfigurierte Telefonnummer angerufen. Die laufende Ansage wird gestoppt.
- ◇ "Anruf beenden"  
Nach der definierten Zeitdauer wird der Anruf und die laufende Ansage gestoppt.

## Automatische Aktion, wenn das Ziel nicht erreicht werden kann

Wenn das angerufene Ziel nicht erreicht werden kann (z.B. bei besetzt oder Anruf abgelehnt) kann nach Ablauf einer konfigurierbaren Zeitdauer eine automatische Aktion "Ziel nicht erreichbar" erzwungen werden. Diese zeitgesteuerte Aktion soll verhindern, dass der Anrufende nicht unnötigerweise warten muss, wenn bekannt ist, dass das angerufene Ziel den Anruf nicht annehmen kann.

Folgende Aktionen können selektiert werden:

- ◇ "Wiederholen"  
Alle laufenden Weiterleitungen dieser Ansage werden abgebrochen. Diese Ansage wird neu aufgerufen. Alle internen Zeitmessungen der Telefonzentrale für diesen Anruf werden somit neu gestartet. Dies ist nützlich um die systemweite maximale Rufzeit zu umgehen.  
Nach der definierten Zeitdauer wird diese Ansage neu gestartet.
- ◇ "Gehe zu Ansage"  
Nach der definierten Zeitdauer wird die selektierte Ansage aufgerufen. Die laufende Ansage wird gestoppt.
- ◇ "Anruf beenden"  
Nach der definierten Zeitdauer wird der Anruf und die laufende Ansage gestoppt.
- ◇ "Warten bis frei"  
Bis zur definierten Zeitdauer wird wiederholt versucht das Ziel zu erreichen. Mit Ablauf der definierten Zeitdauer wird der Versuch das Ziel zu erreichen abgebrochen.

Hinweis:

In Kombination mit der automatischen Aktion "Nach" kann der Ablauf der Ansage in einen Zustand gebracht werden, wo der Anrufende eine neue Aktion wählen kann.

## Aktionen aufgrund von Eingaben des Anrufers IVR

Der Anrufende kann mit einem Text aufgefordert werden durch drücken unterschiedlicher Tasten auf seinem Telefontastenfeld bestimmte vordefinierte Aktionen zu starten. Tätigt der Anrufende keine Eingabe dann kann nach Ablauf einer konfigurierbaren Zeitdauer eine automatische Aktion "Nach" erzwungen werden.

Folgende Aktionen für können für die Tasten 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, \*, und # selektiert werden:

- ◇ "Wiederholen"  
Diese Ansage wird neu gestartet.
- ◇ "Gehe zu Ansage"  
Die selektierte Ansage wird aufgerufen. Die laufende Ansage wird gestoppt.
- ◇ "Anruf starten"  
Die konfigurierte Telefonnummer wird angerufen. Die laufende Ansage wird gestoppt.
- ◇ "Anruf beenden"  
Der Anruf und die laufende Ansage werden gestoppt.
- ◇ "Diese Ziffer wählen"  
Die gewählte Ziffer wird einem Zwischenspeicher gespeichert. Die Ziffern in diesem Zwischenspeicher werden später als zu wählende Telefonnummer interpretiert.

### Spezialfall "Diese Ziffer wählen"

Sind eine oder mehrere Tasten mit "Diese Ziffer wählen" konfiguriert, dann kann der Anrufende mit diesen zugelassenen Ziffern eine neue Telefonnummer bilden und wählen lassen.

Die gesammelten Ziffern werden als Telefonnummer gewählt, wenn:

- ◇ nach Eingabe der letzten Ziffer ca. 6 Sekunden abgelaufen sind
- ◇ eine Taste mit der Aktion "Anruf starten" gedrückt wird, z.B. "#". Diese Taste darf aber keine Telefonnummer konfiguriert haben.

Um zu verhindern, dass beliebige Telefonnummern gewählt werden können, kann der Telefonnummer, welcher die Ansage zugeordnet ist eine oder mehrere Wählregeln zugewiesen werden.

## Konfiguration der Parameter

### Parameter: Name

<b>Beschreibung:</b>	Definiert den Namen der Ansage.
<b>Konfiguration:</b>	Konfigurationstext:  ◇ Beliebige Folge von Zeichen
<b>Grundwert:</b>	Leer
<b>Version:</b>	AdminCenter V5.6

### Parameter: Sofort

<b>Beschreibung:</b>	Definiert eine sofort ausgeführte Aktion nach dem Aufruf der Ansage.  Der Text dieser Ansage wird nicht abgespielt.  Mit dem Starten des Anrufes wird die Zeitmessung für die Aktion "Nach" gestartet. Wenn die Zeit abgelaufen ist wird die gewählte Aktion durchgeführt. Wenn das angerufene Ziel nicht erreicht werden kann (z.B. besetzt, Anruf abgelehnt) dann wird die Zeitmessung für "Ziel nicht erreichbar" gestartet. Wenn die Zeit abgelaufen ist wird die gewählte Aktion durchgeführt.
<b>Konfiguration:</b>	Selektionsmenu:  Anruf starten Die konfigurierte Telefonnummer wird sofort angerufen.
<b>Grundwert:</b>	Keine
<b>Version:</b>	AdminCenter V5.6

### Parameter: Wartemusik

<b>Beschreibung:</b>	Definiert, dass der Anrufende Musik hört während er darauf wartet verbunden zu werden.
<b>Konfiguration:</b>	Selektionsmenu:  Ansage abspielen Der Text der selektierten Ansage wird als Musik benutzt.
<b>Grundwert:</b>	Keine
<b>Version:</b>	AdminCenter V5.6

## Parameter: Zwischendurch

<b>Beschreibung:</b>	Definiert, dass der Anrufende zwischendurch einen zusätzlichen Text hört.
<b>Konfiguration:</b>	Selektionsmenu:  Ansage abspielen Der Text der ausgewählten Ansage wird in regelmäßigen Abständen wiedergegeben. Der Text wird das erste Mal nach der konfigurierten Zeitdauer abgespielt und danach mit der gleichen Zeitdauer wiederholt.
<b>Grundwert:</b>	Keine
<b>Version:</b>	AdminCenter V5.6

## Parameter: Ziel nicht erreichbar

<b>Beschreibung:</b>	Definiert die Aktion, welche getätigt werden muss, wenn das angerufene Ziel nicht erreicht werden kann (z.B. besetzt, Anruf abgelehnt).
<b>Konfiguration:</b>	Diese zeitgesteuerte Aktion soll verhindern, dass der Anrufende nicht unnötigerweise warten muss, wenn bekannt ist, dass das angerufene Ziel den Anruf nicht annehmen kann. Selektionsmenu:  Wiederholen Nach der definierten Zeitdauer wird diese Ansage neu gestartet.  Gehe zu Ansage Nach der definierten Zeitdauer wird die selektierte Ansage aufgerufen. Die laufende Ansage wird gestoppt.  Anruf beenden Nach der definierten Zeitdauer wird der Anruf und die laufende Ansage gestoppt.  Warten bis frei Bis zur definierten Zeitdauer wird wiederholt versucht das Ziel zu erreichen. Mit Ablauf der definierten Zeitdauer wird der Versuch das Ziel zu erreichen abgebrochen.
<b>Grundwert:</b>	Keine
<b>Version:</b>	AdminCenter V5.6

## Parameter: Nach

<b>Beschreibung:</b>	Definiert die Aktion, welche getätigt werden muss, wenn der Anrufende keine Eingabe tätigt oder das angerufene Ziel nicht antwortet.
<b>Konfiguration:</b>	Diese zeitgesteuerte Aktion soll verhindern, dass der Anrufende nicht unnötigerweise warten muss, wenn nichts passiert. Selektionsmenu:  Wiederholen Nach der definierten Zeitdauer wird diese Ansage neu gestartet.  Gehe zu Ansage Nach der definierten Zeitdauer wird die selektierte Ansage aufgerufen. Die laufende Ansage wird gestoppt.  Anruf starten Nach der definierten Zeitdauer wird die konfigurierte Telefonnummer angerufen. Die laufende Ansage wird gestoppt.

	Anruf beenden Nach der definierten Zeitdauer wird der Anruf und die laufende Ansage gestoppt.
<b>Grundwert:</b>	Keine
<b>Version:</b>	AdminCenter V5.6

## Parameter: Taste

<b>Beschreibung:</b>	Definiert die Aktion, welche getätigt werden muss, wenn der Anrufende eine Nummerntaste auf seinem Telefon drückt.
<b>Konfiguration:</b>	<p>Selektionsmenu:</p> <p>Wiederholen Diese Ansage wird neu gestartet.</p> <p>Gehe zu Ansage Die selektierte Ansage wird aufgerufen. Die laufende Ansage wird gestoppt.</p> <p>Anruf starten Die konfigurierte Telefonnummer wird angerufen. Die laufende Ansage wird gestoppt.</p> <p>Anruf beenden Der Anruf und die laufende Ansage werden gestoppt.</p> <p>Diese Ziffer wählen Die gewählte Ziffer wird einem Zwischenspeicher gespeichert.</p>
<b>Grundwert:</b>	Keine
<b>Version:</b>	AdminCenter V5.6