

Bedienung von Teilnehmerleistungsmerkmalen über die Telefontastatur

Einführung

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

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

Contents

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

Anwendung der Stimulus-Prozeduren durch den Teilnehmer

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

Die *#-Stimulusprozeduren sind folgendermassen aufgebaut:

```
*# <*#-CODE> (*) <PARAMETER_1> * <PARAMETER_2>... (#)
```

1. *#-Prozedureinleitung:

- * : Aktivierung des Leistungsmerkmals
- # : Deaktivierung des Leistungsmerkmals
- *# : Statusabfrage des Leistungsmerkmals

2. <*#-CODE> :

Zahlen-Code des Leistungsmerkmals

3. (*) :

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

4. <PARAMETER_X>:

Keinen, einen oder mehrere Parameter, z.B. Umleitungsnummer

5. * :

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

6. (#) :

Optionales #, um die Eingabe abzuschliessen. Es wird nur der # eingegeben.

Die *#-Stimulusprozeduren werden während der Wahlphase eingegeben:

1. Hörer abnehmen
2. *#-Stimulusprozeduren gemäss den folgenden Beschreibungen eingeben
3. Kontrollieren des quittierenden Sprechtextes, ob die gewünschte Aktion des Leistungsmerkmals getätigter wurde (erfolgt nicht bei jedem Leistungsmerkmal)

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

Hinweis

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

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

Umleitungen

Unbedingte Umleitung (CFU)

Wenn aktiviert, wird diese Umleitung immer durchgeführt!

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite "Anrufumleitung" beschrieben.

Service 21 & 28 Unbedingte Umleitung (CFU):	*#-Code:	Bemerkung:
Aktivierung:	*21(*)<UMLEITUNG>	<UMLEITUNG> ist die Telefonnummer auf welche umgeleitet wird.
Anrufumleitung zum Anrufbeantworter:	*28	
Deaktivierung:	#21	
Statusabfrage:	*#21	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Umleitung, wenn nicht erreichbar (CFNR)

Wenn aktiviert, wird diese Umleitung durchgeführt, wenn nach ca. 14 Sekunden (entspricht ungefähr dreimal klingeln) der Teilnehmer die Verbindung nicht annimmt.

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite "Anrufumleitung" beschrieben.

Service 61 & 68 Umleitung, wenn *#-Code: nicht erreichbar (CFNR):	*#-Code:	Bemerkung:
Aktivierung:	*61(*)<UMLEITUNG>	<UMLEITUNG> ist die Telefonnummer auf welche umgeleitet wird.
Anrufumleitung zum Anrufbeantworter:	*68	
Deaktivierung:	#61	
Statusabfrage:	*#61	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Umleitung, wenn besetzt (CFB)

Wenn aktiviert, wird diese Umleitung durchgeführt, wenn der Teilnehmer bereits besetzt ist.

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite "Anrufumleitung" beschrieben.

Service 67 & 691 Umleitung, wenn besetzt (CFB):	*#-Code:	Bemerkung:
Aktivierung:	*67(*)<UMLEITUNG>	<UMLEITUNG> ist die Telefonnummer auf welche umgeleitet wird.
Anrufumleitung zum Anrufbeantworter:	*691	
Deaktivierung:	#67	

Statusabfrage:

*#67

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Fall Back Umleitung (CFF)

Wenn aktiviert, wird diese Umleitung durchgeführt, wenn sich kein Gerät auf die Telefonnummer bei der Telefonzentrale registriert.

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite "Anrufumleitung" beschrieben.

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

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

Service 22 & 692 Umleitung, wenn nicht angemeldet (CFF):	*#-Code:	Bemerkung:
Aktivierung:	*22(*)<UMLEITUNG>	<UMLEITUNG> ist die Telefonnummer auf welche umgeleitet wird.
Anrufumleitung zum Anrufbeantworter:	*692	
Deaktivierung:	#22	
Statusabfrage:	*#22	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Parallelruf

Bei aktiviertem Parallelruf, wird ein ankommender Anruf sowohl auf dem eigenen Telefon als auch auf dem konfigurierten Telefon signalisiert.

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite "Anrufumleitung" beschrieben.

Service 481 Parallelruf (CFO):	*#-Code:	Bemerkung:
Aktivierung:	*481(*)<PARALLEL>	<PARALLEL> ist die Telefonnummer, welche gleichzeitig klingeln soll.
Deaktivierung:	#481	
Statusabfrage:	*#481	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Überprüfen oder löschen aller aktiven Umleitungen

Warnung

**00" löscht auch eine aktive Fall-Back Umleitung CFF, welche mit der *#-Stimulusprozedur eingeschaltet wurde!

Service 00 Alle aktiven Umleitungen löschen:	*#-Code:	Bemerkung:
Löschen:	*00	*00 löscht alle Umleitungen, welche mit einer *#-Stimulusprozedur eingeschaltet wurden.
Statusabfrage:	*#00	Mit *#00 kann überprüft werden, ob eine oder mehrere mit *#-Stimulusprozeduren aktivierte Umleitungen ausgeführt werden.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Anrufe zurückweisen

Ruhe vor dem Telefon (DND)

Wenn dieses Leistungsmerkmal aktiviert ist, hört die anrufende Seite eine entsprechende Ansage, dass die angerufene Seite nicht gestört werden will.

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite "Anrufe zurückweisen" beschrieben.

Service 26 Ruhe vor dem Telefon: *#-Code:	Bemerkung:
Aktivierung:	*26
Deaktivierung:	#26
Statusabfrage:	*#26

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Anonyme Anrufe zurückweisen

Wenn dieses Leistungsmerkmal aktiviert ist, hört die anrufende Seite eine entsprechende Ansage, dass die angerufene Seite keine anonymen Anrufe entgegennimmt.

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite "Anrufe zurückweisen" beschrieben.

Service 99 Keine anonymen Anrufe erlauben:	*#-Code:	Bemerkung:
Aktivierung:	*99	
Deaktivierung:	#99	
Statusabfrage:	*#99	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Eigene Telefonnummer anzeigen oder unterdrücken

Eigene Telefonnummer einmalig unterdrücken oder anzeigen

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

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Eigene Telefonnummer immer unterdrücken oder anzeigen

Service 32 Eigene Telefonnummer permanent unterdrücken:	*#-Code:	Bemerkung:
Aktivieren:	*32	
Deaktivieren:	#32	
Statusabfrage:	*#32	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Telefonkonferenz

Vorbestimmte 3er Konferenz

Eine vorbestimmte Konferenz wird von einem Teilnehmer mittels einer *#-Prozedur Service 71 initiiert. Die Wahl beginnt mit *71 und die Nummer jedes weiteren Teilnehmers wird mit *<NUMBER> angehängt (ausser die eigene Nummer).

Beispiel einer Konferenzaktivierung:

*71*0123456789*0041234567890

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite "Konferenzen" beschrieben.

Service 71 Vorbestimmte Konferenz:	*#-Code:	Bemerkung:
Vorbestimmte 3er Konferenz aufbauen:	*71*<NUMBER_1> *<NUMBER_2>	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Verbinden mit dem Konferenzportal

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

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite "Konferenzen" beschrieben.

Service 72 Konferenzportal:	*#-Code:	Bemerkung:
Verbindung zum Konferenzportal aufbauen:	*72	Auf diese Aktion folgt ein Sprechtext, welcher durch die weiteren Aktionen führt.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Anruf heranholen

Mit dem Leistungsmerkmal "Anruf heranholen" kann ein Teilnehmer einen Anruf, welcher nicht auf seinem Telefon läutet auf seinem Telefon entgegen nehmen.

Hinweis Dieses Leistungsmerkmal funktioniert nicht mit allen SIP Telefongeräten!

Service 76 Anruf heranholen:	*#-Code:	Bemerkung:
Anruf heranholen:	*76(*)<NUMMER>	<NUMMER> ist die Telefonnummer des Telefons, welches läutet.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Gesprächsaufzeichnung

Mit dem Leistungsmerkmal "Anrufaufzeichnung" kann der Benutzer eine Sprachaufzeichnung der eigenen laufenden Verbindung starten, bis die Aufzeichnung gestoppt oder der Anruf beendet wird.

Hinweis Dieses Leistungsmerkmal muss im VoIP-Switch aktiviert sein und eine E-Mail-Adresse des Benutzers muss über das AdminCenter konfiguriert werden.

Service 001 Gesprächsaufzeichnung:	*#-Code:	Bemerkung:
Starten der Aufzeichnung:	##1	##1 während der Verbindung eingeben.
Stoppen der Aufzeichnung:	##2	##2 während der Verbindung eingeben oder die Verbindung beenden.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Abfrage von Verbindungsinformationen

Abfrage des letzten angekommenen Anrufes und Rückruf

Service 12 & 16 Abfrage des letzten angekommenen Anrufes:	*#-Code:	Bemerkung:
Die Nummer des letzten ankommenden Anrufes:	*16	Es spielt keine Rolle, ob der Anruf entgegengenommen wurde oder nicht.
Rückruf auf die Telefonnummer des letzten ankommenden Anrufes:	*12	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Abfrage des letzten gemachten Anrufes und Rückruf

Service 11 & 15 Abfrage des letzten gemachten Anrufes:	*#-Code:	Bemerkung:
Die Nummer des letzten getätigten Anrufes:	*15	Es spielt keine Rolle, ob der Anruf entgegengenommen wurde oder nicht.
Rückruf auf die Telefonnummer des letzten getätigten Anrufes:	*11	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Abfrage der Nummer dieses Anschlusses

Service 14 Abfrage der Nummer dieses Anschlusses:	*#-Code:	Bemerkung:
Die Nummer dieses Anschlusses:	*14	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Ausschalten aus Anrufverteilungen

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

Beispiel:

Ein Supporter mit der vPBX internen Nummer 30 möchte temporär keine Support-Anrufe erhalten. Die vPBX interne Nummer "11? sei die Nummer der Support-Anrufverteilung.

Der Supporter wählt vom Telefonapparat mit Nummer 30 aus:

* 4 9 1 1

Service 49 Ein- und Ausschalten *#-Code: aus Distributionsgruppen:		Bemerkung:
Temporäres Ausschalten dieser Telefonnummer aus einer Anrufverteilung:	*49(*)<NUMMER_DIST>	<NUMMER_DIST>: Telefonnummer der Distributionsgruppe
Wieder einschalten in dieser Telefonnummer eine Anrufverteilung:	#49(*)<NUMMER_DIST>	
Temporäres Ausschalten dieser Telefonnummer aus allen Anrufverteilungen:	*49	
Wieder einschalten dieser Telefonnummer in alle Anrufverteilungen:	#49	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Direkter Anruf auf den persönlichen Anrufbeantworter

Service 86 Direkter Anruf auf den persönlichen Anrufbeantworter:	*#-Code:	Bemerkung:
Verbindet vom eigenen Telefonapparat aus direkt zum persönlichen Anrufbeantworter:	*86	Auf diese Aktion folgt ein Sprechtext, welcher durch die weiteren Aktionen führt.

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Aufnehmen von eigenen Ansagetexten

Eigene Ansagetexte können via das eigene Telefon aufgezeichnet werden. Diese Ansagetexte können später in eigenen Anrufverteilungen verwendet werden.

Das Leistungsmerkmal ist auf der Seite "Sprachportal für Ansagen und Anruferinteraktionen IVR" beschrieben.

Service 88 Aufnahmen eines eigenen Ansagetextes:	*#-Code:	Bemerkung:
Verbindet vom eigenen Telefonapparat aus direkt zum Sprachportal zur Aufnahme von Ansagen.:	*88(*)<ANNOUNCEMENT_ID>	Auf diese Aktion folgt ein Sprechtext, welcher durch die weiteren Aktionen führt. <ANNOUNCEMENT_ID> wird im AdminCenter angezeigt, siehe Seite "Sprachportal für Ansagen und Anruferinteraktionen IVR".

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

vPBX Anrufverteilung Normal/Nacht/Wochenende

Diese *#-Codes verändern das Verhalten der "Anrufverteilung" einer vPBX.

Service 980 Anrufverteilung Normal/Nacht/Wochenende:	*#-Code:	Bemerkung:
Aktiviere die "Normal" Anrufverteilung:	*980	Damit können aktivierte Nach/Wochenendschaltungen vorzeitig deaktiviert werden.
Aktiviere die "Nacht" Anrufverteilung:	*981	
Aktiviere die "Wochenende" Anrufverteilung:	*982	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!

Login / Logout aus CTI Routing

Hinweis

Es muss ein externer CTI Controller zu Verfügung stehen, damit dieser *#-Stimuluscode zur Verfügung steht.

Service 27 Login/Logout des Telefons vom CTI Controller. :	*#-Code:	Bemerkung:
Login:	*27	
Logout:	#27	
Statusabfrage:	*#27	

Der Provider kann einen anderen *#-Stimuluscode für diesen Service definiert haben. Informieren Sie sich beim Provider über die gültigen *#-Stimuluscode!