



Verwalten von IP Office Voicemail Pro

Version 12.0
Ausgabe 14
April 2024

Hinweis

Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen vollständig und korrekt sind. Avaya übernimmt jedoch keine Haftung für eventuelle Fehler. Avaya behält sich das Recht vor, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen ohne entsprechende Mitteilung an eine Person oder Organisation zu ändern und zu korrigieren.

Haftungsausschluss für Dokumentation

„DOKUMENTATION“: Dies bezieht sich auf in Form verschiedener Medien veröffentlichte Informationen, die den Benutzern allgemein zugänglich gemacht werden; hierzu können Produktinformationen, Abonnement- oder Dienstleistungsbeschreibungen, Bedienungsanleitungen und Leistungsspezifikationen gehören. Der Begriff „Dokumentation“ schließt Marketingmaterialien nicht mit ein. Avaya haftet nur dann für Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen der ursprünglich veröffentlichten Fassung dieser Dokumentation, wenn diese Änderungen, Ergänzungen und Streichungen von Avaya selbst oder in ausdrücklichem Auftrag von Avaya vorgenommen wurden. Der Endnutzer erklärt sich einverstanden, Avaya sowie die Handlungsbevollmächtigten, Angestellten und Beschäftigten von Avaya im Falle von Forderungen, Rechtsstreitigkeiten, Ansprüchen und Urteilen auf der Grundlage von oder in Verbindung mit nachträglichen Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen in dieser Dokumentation zu entschädigen und von jeglicher Haftung freizustellen, sofern diese Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen vom Endnutzer vorgenommen worden sind.

Haftungsausschluss für Links

Avaya ist nicht verantwortlich für den Inhalt oder die Korrektheit verknüpfter Websites, auf welche auf dieser Website bzw. in dieser/n von Avaya bereitgestellten Dokumentation(en) verwiesen wird. Avaya haftet nicht für die Verlässlichkeit von auf diesen Websites enthaltenen Informationen, Aussagen oder Inhalten und unterstützt nicht notwendigerweise die Produkte, Dienstleistungen oder Informationen, die auf diesen beschrieben oder angeboten werden. Avaya garantiert nicht, dass diese Links jederzeit funktionieren, und hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit dieser Websites.

Garantie

Avaya gewährt eine eingeschränkte Gewährleistung für Hardware und Software von Avaya. Die Bedingungen der eingeschränkten Gewährleistung können Sie Ihrem mit Avaya geschlossenen Kaufvertrag entnehmen. Darüber hinaus stehen Avaya-Kunden und Dritten die Standard-Gewährleistungsbedingungen von Avaya sowie Informationen über den Support für dieses Produkt während der Gewährleistungszeit auf der Avaya-Support-Website <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> unter dem Link „Gewährleistung und Produktlebenszyklus“ bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgersite zur Verfügung. Beachten Sie hierbei: Bei Erwerb des Produktes/der Produkte von einem Avaya-Channel Partner außerhalb der Vereinigten Staaten und Kanada wird die Gewährleistung von diesem Avaya-Channel Partner und nicht direkt von Avaya erbracht.

„Gehostete Dienste“: Dies bezeichnet das Abonnement eines von Avayagehosteten Dienstes, das Sie von Avaya oder (ggf.) einem autorisierten Avaya-Channel Partner erworben haben und das in SAS- oder sonstigen Servicebeschreibungen bezüglich des betreffenden gehosteten Dienstes näher beschrieben wird. Wenn Sie ein Abonnement eines gehosteten Dienstes erwerben, ist die oben genannte eingeschränkte Gewährleistung gegebenenfalls nicht gültig. Sie haben jedoch möglicherweise Anspruch auf Support-Leistungen in Verbindung mit dem gehosteten Dienst. Dies ist in den Dokumenten der Servicebeschreibung für den betreffenden gehosteten Dienst näher beschrieben. Setzen Sie sich mit Avaya oder (ggf.) mit dem Avaya-Channel Partner in Verbindung, wenn Sie weitere Informationen hierzu wünschen.

Gehosteter Dienst

FOLGENDE BESTIMMUNGEN GELTEN NUR, WENN SIE EIN ABONNEMENT FÜR EINEN VON AVAYA GEHOSTETEN DIENST VON AVAYA ODER EINEM AVAYA-CHANNEL PARTNER (FALLS ZUTREFFEND) ERWERBEN. DIE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER GEHOSTETEN DIENSTE SIND AUF DER AVAYA-WEBSITE [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) UNTER DEM LINK „Avaya-Nutzungsbedingungen für gehostete Dienste“

ODER ETWAIGEN VON AVAYA BEKANNT GEGEBENEN NACHFOLGEGEITEN ABRUFBAR UND GELTEN FÜR ALLE PERSONEN, DIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN. INDEM SIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN ODER ANDERE DAZU AUTORISIEREN, STIMMEN SIE IN IHREM NAMEN UND IM AUFTRAG IHRER ORGANISATION (IM NACHFOLGENDEN ENTWEDER „SIE“ ODER DER „ENDNUTZER“ BEZEICHNET) DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU. WENN SIE DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN IM NAMEN EINES UNTERNEHMENS ODER EINER ANDEREN RECHTSPERSON ZUSTIMMEN, GARANTIEREN SIE, DASS SIE AUTORISIERT SIND, DIESE ENTITÄT AN DIE VORLIEGENDEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU BINDEN. WENN SIE DAZU NICHT BEFUGT SIND ODER SIE DIESEN NUTZUNGSBESTIMMUNGEN NICHT ZUSTIMMEN MÖCHTEN, DÜRFEN SIE AUF DEN GEHOSTETEN DIENST WEDER ZUGREIFEN NOCH IHN NUTZEN UND NIEMANDEN AUTORISIEREN, AUF DEN GEHOSTETEN DIENST ZUZUGREIFEN ODER IHN ZU NUTZEN.

Lizenzen

Die globalen Software-Lizenzbedingungen („Software-Lizenzbedingungen“) sind auf der folgenden Website <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> oder auf einer von Avaya benannten Nachfolgersite verfügbar. Diese Software-Lizenzbedingungen gelten für alle, die Software und/oder Dokumentation installieren, herunterladen und/oder verwenden. Durch Installieren, Herunterladen oder Nutzen der Software, oder Autorisierung anderer dazu, stimmt der Endbenutzer zu, dass die Software-Lizenzbedingungen einen bindenden Vertrag zwischen ihm und Avaya darstellen. Sofern der Endbenutzer die Software-Lizenzbedingungen im Auftrag eines Unternehmens oder einer anderen Rechtsperson akzeptiert, erklärt er, dazu bevollmächtigt zu sein, das Unternehmen oder die Rechtsperson an die Software-Lizenzbedingungen rechtlich zu binden.

Copyright

Das Material dieser Website, die Dokumentation, Software, der gehostete Dienst oder die Hardware, die von Avaya bereitgestellt werden, dürfen nur für die anderweitig ausdrücklich festgelegten Verwendungszwecke verwendet werden. Sämtliche der von Avaya bereitgestellten Inhalte dieser Website, die Dokumentation, der gehostete Dienst und die Produkte, einschließlich Auswahl, Layout und Design der Inhalte, sind Eigentum von Avaya oder den Lizenzgebern des Unternehmens und sind durch Urheberrechte und andere Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums, einschließlich des Sui-Generis-Rechts zum Schutz von Datenbanken, geschützt. Es ist nicht gestattet, den Inhalt, darunter Code und Software, zur Gänze oder teilweise zu ändern, zu kopieren, zu vervielfältigen, neu zu veröffentlichen, hochzuladen, im Internet zu veröffentlichen, zu übertragen oder zu vertreiben, es sei denn mit ausdrücklicher Genehmigung von Avaya. Die unbefugte Vervielfältigung, Übertragung, Verbreitung, Speicherung oder Nutzung ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Avaya kann unter dem geltenden Recht straf- oder zivilrechtlich verfolgt werden.

Virtualisierung

Die folgenden Bestimmungen sind anwendbar, wenn das Produkt auf einem virtuellen Computer bereitgestellt wird. Jedes Produkt hat einen eigenen Bestellcode und eigene Lizenztypen. Sofern nicht anders angegeben, muss jede Instanz eines Produkts separat lizenziert und bestellt werden. Wenn der Endanwender-Kunde oder Avaya-Channel Partner zwei Instanzen von Produkten desselben Typs installieren möchte, dann müssen von diesem Typ zwei Produkte bestellt werden.

Komponenten von Drittanbietern

Das Folgende gilt nur, wenn der H.264 (AVC)-Codec mit dem Produkt vertrieben wird. DIESES PRODUKT WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (i) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO“) UND/ODER (ii) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDEN. ES WERDEN KEINE LIZENZEN FÜR ANDERE ZWECKE ERTEILT ODER GEWÄHRT. AUSFÜHRLICHERE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Dienstanbieter

FOLGENDES GILT FÜR CODECS: WENN DER AVAYA CHANNEL PARTNER PRODUKTE HOSTET, DIE DIE CODECS H.264 ODER H.265 VERWENDEN BZW. IN DIE DIESE CODECS EINGEBETTET SIND, AKZEPTIERT UND BESTÄTIGT DER AVAYA CHANNEL PARTNER, DASS ER SELBST FÜR SÄMTLICHE LIZENZ- UND/ODER ANDERE GEBÜHREN IM ZUSAMMENHANG MIT DIESEN CODECS VERANTWORTLICH IST. DER H.264 (AVC)-CODEC WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (i) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO“) UND/ODER (ii) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDEN. ES WERDEN KEINE LIZENZEN FÜR ANDERE ZWECKE ERTEILT ODER GEWÄHRT. WEITERE INFORMATIONEN ZU DEN CODECS H.264 (AVC) UND H.265 (HEVC) ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Einhaltung der Gesetze

Sie nehmen zur Kenntnis und bestätigen, dass Sie für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften verantwortlich sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gesetze und Vorschriften in Bezug auf Anrufaufzeichnung, Datenschutz, geistiges Eigentum, Betriebsgeheimnisse, Betrug und Aufführungsrechte in dem Land oder Gebiet, in dem das Avaya-Produkt verwendet wird.

Gebührenbetrug verhindern

„Gebührenhinterziehung“ ist die unberechtigte Nutzung Ihres Telekommunikationssystems durch eine unberechtigte Partei (z. B. Personen, die keine Angestellten, Handlungsbevollmächtigten oder Auftragnehmer sind und die nicht im Auftrag Ihrer Firma arbeiten). Sie sollten sich darüber im Klaren sein, dass Gebührenbetrug in Verbindung mit Ihrem System möglich ist und gegebenenfalls zu erheblichen zusätzlichen Gebühren für Ihre Telekommunikationsdienste führen kann.

Avaya-Hilfe bei Gebührenbetrug

Wenn Sie vermuten, dass Sie Opfer von Gebührenbetrug geworden sind und technische Unterstützung oder Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Avaya-Vertriebsmitarbeiter.

Sicherheitsrisiken

Informationen zu den Avaya-Support-Richtlinien zur Sicherheit finden Sie im Bereich „Security Policies and Support“ unter <https://support.avaya.com/security>.

Verdächtige Sicherheitsschwachstellen bei Avaya-Produkten werden gemäß Avaya Product Security Support Flow (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>) gehandhabt.

Marken

Die auf dieser Website, in der Dokumentation, den gehosteten Diensten und in den Produkten von Avaya enthaltenen Marken, Logos und Dienstleistungsmarken („Marken“) sind eingetragene oder nicht eingetragene Marken von Avaya, seinen Partnern, seinen Lizenzgebern, seinen Lieferanten oder anderen Drittparteien. Die Nutzung dieser Marken ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung von Avaya oder der betreffenden Drittpartei, die Eigentümer der Marke ist, gestattet. Ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch Avaya bzw. des jeweiligen Drittanbieters erteilen die Website, die Dokumentation, die gehosteten Dienste und Produkte weder stillschweigend noch durch Rechtsverwirkung eine Lizenz oder ein sonstiges Recht bezüglich der Marken.

Avaya ist eine eingetragene Marke von Avaya LLC.

Alle Nicht-Avaya-Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Linux® ist eine eingetragene Handelsmarke von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.

Herunterladen der Dokumentation

Die aktuellsten Versionen der Dokumentation finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter <https://support.avaya.com> bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite.

Avaya-Support kontaktieren

Mitteilungen und Artikel zu Produkten und gehosteten Diensten finden Sie auf der Avaya-Support-Website: <https://support.avaya.com>. Dort können Sie auch Probleme mit Ihrem Avaya-Produkt oder gehosteten Dienst melden. Eine Liste mit Support-Telefonnummern und Kontaktadressen finden Sie auf der Support-Website von Avaya unter <https://support.avaya.com> (bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite). Scrollen Sie ans Ende der Seite und wählen Sie „Avaya-Support kontaktieren“ aus.

Inhalt

Teil 1: Voicemail Pro-Client	14
Kapitel 1: Überblick über die Verwaltung von Voicemail Pro	15
Neu in dieser Version.....	15
Anzahl gleichzeitiger Benutzer.....	17
Einheitliches Kommunikationsmodul Voicemail Pro.....	18
Gebührenbetrag – Aspekte.....	19
Voicemail Pro Lizenzen.....	19
Text-to-Speech.....	20
Herunterladen des Client-Installationsprogramms vom Server.....	20
Kapitel 2: Anmelden	21
Anmelden bei Voicemail.....	21
Nachricht „Herunterladen Anrufverlauf bestätigen“.....	23
Nachricht „Weiter im Offline-Modus“.....	23
Zwischen dem Online- und Offline-Modus umschalten.....	24
Abmeldung wird durchgeführt.....	24
Verwenden des Clients.....	25
Kapitel 3: Administratorkontotypen	26
Bearbeiten von IP Office Sicherheitsbenutzern.....	26
Einstellungen der Berechtigungsgruppen betrachten und anpassen.....	27
Ändern der Dienstbenutzermitgliedschaft.....	27
Lokaler Administrator-Konten.....	28
Lokales Administratorkonto bearbeiten.....	28
Kennwort ändern.....	29
Kapitel 4: Das Voicemail Pro Client-Fenster	31
Verwenden der Navigations- und Detailfenster.....	32
Verteilte Voicemails.....	33
Benutzer und Gruppen.....	33
Ereignisbenachrichtigung.....	35
Ausgehende Anrufe.....	35
Alarmer.....	36
Konfigurieren von Alarmeinstellungen.....	37
Symbolleistensymbole.....	38
Anrufverläufe als Text anzeigen.....	39
Speichern von Anrufverlaufsänderungen.....	39
Info.....	40
Teil 2: Anrufverlauf bearbeiten	41
Kapitel 5: Anfangspunkte des Anrufverlaufs	42
Standard Anfangspunkte.....	44
Verwenden von Anfangspunkten.....	45
Einen Startpunkt für einen Funktionscode hinzufügen.....	45
Bearbeiten von Anfangspunkten.....	46
Löschen eines Anfangspunkts.....	46

Umbenennen von einer Benutzergruppe/von Kurzwahlen.....	47
Kapitel 6: Anrufverlaufsaktionen	48
Verfügbare Anrufverlaufsaktionen.....	48
Bearbeiten von Aktionen.....	51
Hinzufügen einer Aktion.....	51
Bearbeiten einer Aktion.....	51
Löschen einer Aktion.....	52
Anrufverlauf-Aktionsverbindungen.....	52
Hinzufügen einer Verbindung.....	52
Löschen einer Verbindung.....	53
Kapitel 7: Verwenden von Wave-Editor	54
Aufzeichnen einer neuen Ansage.....	54
Auswählen einer Ansage.....	56
Kapitel 8: Module	57
Erzeugung von Modulen.....	58
Hinzufügen eines Moduls zu einem Anrufverlauf.....	59
Direktes Ausführen eines Moduls.....	59
Standardmodule.....	60
Aktivieren eines Moduls.....	60
Bearbeiten eines Standardmoduls.....	61
Zurücksetzen eines Moduls.....	61
Kapitel 9: Bedingungen	62
Einen Bedingungseditor starten.....	63
Eine neue Bedingung hinzufügen.....	64
Elemente zu einer Bedingung hinzufügen.....	64
Bearbeiten von Elementen.....	65
Ändern der Logikeinstellung von Bedingungen.....	65
Ändern des Bedingungsnamens.....	66
Löschen von Elementen und Bedingungen.....	66
Einführung Kalender.....	66
Ein Kalenderelement hinzufügen.....	67
Wochenplaner-Einführung.....	67
Ein Wochenplaner-Element hinzufügen.....	67
Ein Bedingungsselement hinzufügen.....	68
Hinzufügen eines Vergleichselements.....	69
Beispiel für einen Anrufverlauf.....	70
Kapitel 10: Erweiterte Bearbeitung	72
Einbeziehen anderer Dateien in den Voicemail-Server.....	72
Daten importieren oder exportieren.....	73
Daten importieren Voicemail Pro.....	73
Exportiert Daten Voicemail Pro.....	74
Teil 3: Anrufverlaufsaktionen	76
Anrufverlaufsaktionen.....	76
Kapitel 11: Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen	79
Eine Aktion starten.....	79
Aktion Registerkarte „Allgemeine“ Einstellungen.....	80

Aktion 'Eingabeaufforderungen' Registerkarte Einstellungen.....	81
Registerkarte „Spezifische“ Einstellungen der Aktion.....	82
Registerkarte Aktion „Reporting“-Einstellungen.....	82
Registerkarte „Einstellungen“ der Aktion „Ergebnisse“.....	84
Kapitel 12: Basis-Aktionen	85
Aktion Allgemein.....	85
Text sprechen Aktion.....	87
Aktion „Menü“.....	88
Aktion „Gehe zu“.....	91
Aktion „Trennen“.....	92
Aktion „Ausgangspunkt“.....	93
Aktion „Modulrückkehr“.....	93
Kapitel 13: Befehle für Aktion „Allgemein“	95
Allgemein: Arithmetische Auswertung.....	95
Allgemein: Anruferpriorität ändern.....	96
Allgemein: Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern.....	97
Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern-Parameter.....	98
Allgemein: Zähler zurückstellen.....	100
Allgemein: Zähler dekrementieren.....	101
Allgemein: Zähler inkrementieren.....	101
Allgemein: Allgemeiner formatungebundener Befehl.....	102
Allgemein: Zähler einstellen.....	104
Allgemein: Wert für CPxx einstellen.....	105
Allgemein: Zeichenfolgenbearbeitung.....	105
Allgemeine Aktion: Operationen und Beispiele zur Zeichenfolgenmanipulation.....	107
Allgemein: Wahlverzögerung zwischen Ziffern einrichten.....	108
Kapitel 14: Postfachaktionen	110
Aktion „Nachrichten abrufen“.....	110
Aktion „Nachricht hinterlassen“.....	112
Aktion „Abhören“.....	113
Aktion „Sprachfrage“.....	114
Aktion „Kampagne“.....	116
Kapitel 15: Konfigurations Aktionen	118
Aktion „Wiedergabeliste bearbeiten“.....	118
Aktion „Namen aufzeichnen“.....	119
Aktion Persönliches Optionsmenü.....	121
Aktion „Sprache für Systemansagen wählen“.....	123
Kapitel 16: Telefonie Aktionen	125
Aktion „Weiterleitung per Variable“.....	125
Aktion "Eingehenden Anruf weiterleiten".....	127
Aktion „Anrufstatus“.....	128
Aktion Vermitteln.....	129
Aktion „Flüstern“.....	131
Aktion „Anrufliste“.....	133
Aktion „Zielwahl nach Name“.....	135
Aktion Unterstützte Vermittlung.....	137

Aktion Alphanumerische Abfrage.....	139
Aktion Parken und Durchsagen.....	141
Aktion Vorausschauende-Anrufe-Skript.....	143
Kapitel 17: Diverse Aktionen.....	146
Aktion E-Mail.....	146
Aktion „Tür öffnen“.....	147
Aktion „Alarm aktivieren“.....	148
Aktion „Zeit“.....	151
Aktion „An Nebenstelle übertragen“.....	152
Aktion „Remote-Anrufverlauf“.....	153
Kapitel 18: Bedingungsaktionen.....	155
Aktion "Bedingung testen".....	155
Aktion „Benutzervariable setzen“.....	156
Aktion „Benutzervariable testen“.....	157
Aktion Variable testen.....	158
Aktion „Zähler inkrementieren und testen“.....	160
Aktion „Zähler dekrementieren und testen“.....	161
Kapitel 19: Datenbank Aktionen.....	164
Aktion "Datenbank öffnen".....	164
Aktion Datenbank ausführen.....	165
Aktion Daten aus Datenbank abrufen.....	167
Aktion „Datenbank schließen“.....	168
Kapitel 20: Warteschlangenaktionen.....	169
Aktion „Geschätztes Warteschlangenende“.....	169
Aktion „Warteschlangenposition“.....	170
Teil 4: Variablen.....	172
Kapitel 21: Anruf-Variablen.....	173
Verfügbare Anrufvariablen.....	173
Anrufrdaten.....	176
Verwenden von Variablen in Dateinamen.....	177
Dem Anrufer Variablen vorsprechen.....	178
Kapitel 22: Benutzervariablen.....	179
Verwalten von Benutzervariablen.....	179
Verwenden von Benutzervariablen in Anrufverläufen.....	180
Verwenden einer Benutzervariablen als Anrufvariable.....	180
Verzweigen des Anrufverlaufs mit einer Variablen.....	181
Teil 5: Postfachzugriff und -steuerung.....	183
Kapitel 23: Mailbox-Management.....	184
Persönliche Verteilerlisten.....	186
Konfigurieren Sie die Verteilerlisten eines Benutzers:.....	186
Konfigurieren Sie die Einstellungen für abgehende Anrufe eines Benutzers.....	187
Postfach deaktivieren.....	188
Löschen eines Postfaches.....	189
Kapitel 24: Nachrichtenanzeige.....	191
Konfigurieren der MWI anderer Benutzer.....	191

Konfigurieren der Anzeige „Nachricht wartet“ für den Sammelanschluss.....	192
Konfigurieren der Systemkonferenz-MWI.....	193
Kapitel 25: Voicemail-Zugriff für Benutzer.....	194
Festlegen der Mailbox-Kennwortregeln.....	195
Eine Taste zum VoiceMail Abrufen hinzufügen.....	196
Erstellen einer Visual Voice-Taste.....	197
Gewähren des Zugriffs für alle Benutzer von allen Nebenstellen.....	198
Gewähren von Voicemail-Zugriff von einem externen Anschluss.....	199
Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses.....	199
Kapitel 26: Sammelanschluss-Voicemail.....	201
Konfigurieren der Sammelanschluss-Voicemail.....	202
Konfigurieren der Anzeige „Nachricht wartet“ für den Sammelanschluss.....	203
Konfigurieren von Sammelrufen für Gruppen.....	204
Verwenden eines Funktionscodes zum Abrufen der Voicemail.....	204
Betrieb außerhalb der Geschäftszeiten.....	205
Konfigurieren von Ansagen.....	206
Aufgezeichnete Ansagen.....	207
Anpassen von Ansagen.....	207
Konfigurationswarteschlange für einen Sammelanschlusses.....	209
Anpassen eines Sammelanschluss-Anrufverlaufs.....	209
Kapitel 27: Mailbox-Zugriffsmethoden.....	211
Funktionscodesteuerungen.....	212
Intuity-Modus.....	212
IP Office-Modus.....	214
one-X portal für IP Office.....	214
Visual Voice.....	216
Visual Voice-Steuerung.....	216
UMS-IMAP.....	217
Gmail-UMS.....	218
Outlook-UMS.....	219
Kapitel 28: Externe Voicemail-Benachrichtigung.....	221
Rückruf.....	221
Kanaleinschränkungen.....	222
Einrichten der Rückrufbenachrichtigung.....	222
Standardmäßiger Rückruf-Anfangspunkt.....	223
Abgehende Anrufe.....	224
Aktivieren/Deaktivieren von systemgesteuerter Anrufweiterleitung.....	226
Konfigurieren Sie die Einstellungen für abgehende Anrufe eines Benutzers.....	226
Teil 6: Serveradministration.....	228
Kapitel 29: Systemeinstellungen.....	229
Ändern von Servereinstellungen.....	229
Allgemeine Systemeinstellungen.....	230
Verzeichnis-Voreinstellungen:.....	232
E-Mail-Systemeinstellungen.....	233
MAPI-Diensteinstellungen.....	233
MAPI Voreinstellungen.....	234

SMTP-Absenderübersicht.....	234
SMTP-Empfängereinstellungen.....	237
Systemverwaltung Systemeinstellungen.....	238
Voreinstellungen für SNMP-Alarme.....	240
Systemeinstellungen für „ausgehende Anrufe“.....	241
Einstellungen von Voicemail-Aufzeichnungen.....	243
Systemeinstellungen „Sichern und wiederherstellen“.....	244
Systemeinstellungen für „Syslog“.....	245
Kapitel 30: Administration.....	246
Konfigurieren der Failback-Option.....	246
Herunterfahren/Anhalten von Voicemail.....	246
Unterstützung Internationale Zeitzonen.....	248
Kapitel 31: Client Sicherung und Wiederherstellung.....	253
Sofortige Sicherungen.....	253
Beschreibungen der Datensicherungsoptionen.....	254
Datensicherungen terminlich festlegen.....	255
Beschreibungen der Datensicherungsoptionen.....	256
Sicherungen wiederherstellen.....	257
Teil 7: Aufzeichnen von Anrufen.....	258
Kapitel 32: Aufzeichnen von Anrufen.....	259
Warnhinweis bei Gesprächsaufzeichnung.....	260
Ein-/Ausschalten der Aufzeichnungswarnung.....	260
Verbergen des Hinweises für die automatische Aufzeichnung.....	260
Einstellen der maximalen Aufzeichnungslänge.....	261
Einholen der Zustimmung des Anrufers.....	261
Beispiel für die Zustimmung des Anrufers.....	262
Kapitel 33: Sprachaufzeichnungsbibliothek.....	264
Setting the VRL Recording Format.....	264
Media Manager.....	265
Centralized Media Manager.....	265
Kapitel 34: Manuelle Gesprächsaufzeichnung.....	267
Optionen für die manuelle Aufzeichnung.....	267
Einrichten einer DSS-Taste für die manuelle Aufzeichnungen.....	268
Funktionscodes verwenden.....	269
Anpassen der manuellen Aufzeichnung.....	269
Kapitel 35: Automatische Gesprächsaufzeichnung.....	271
Einrichten der automatischen Aufzeichnung für einen Benutzer.....	272
Einrichten der automatischen Gesprächsaufzeichnung für einen Sammelanschluss.....	273
Einrichten der automatischen Gesprächsaufzeichnung für das Routing ankommender Anrufe.....	274
Einrichten der automatischen Gesprächsaufzeichnung für einen ausgehenden Anruf mit Verrechnungscode.....	275
Festlegen der automatischen Anruferaufzeichnung für eine Systemkonferenz.....	276
Anpassen der automatischen Aufzeichnung.....	277
Teil 8: Beispiele.....	278

Voicemail Pro-Beispiele.....	278
Kapitel 36: Routing von Anrufen an Voicemail.....	279
Routing von Anrufen an Voicemail	279
Weiterleiten von Anrufern an Voicemail.....	280
Verwenden von Funktionscodes für den Zugriff auf Voicemail.....	280
Verwenden von VM: für den Zugriff auf Voicemail.....	281
Voicemail-Telefonnummern.....	282
Einrichten der Nebenstelle mit dem Voicemail Pro-Modul.....	283
Zugehörigen Funktionscode erstellen.....	284
Das Modul verwenden.....	285
Kapitel 37: Ankündigungen.....	286
Beispiel für eine obligatorische Ansage.....	286
Persönliche Grußansagen.....	287
Kapitel 38: Sprache ändern.....	289
Unterstützte Sprachen.....	289
Gebietsschema-Auflösung aufrufen.....	291
Ändern der Sprache für Systemansagen.....	291
Ändern der Sprache für benutzerdefinierte Eingabeaufforderungen.....	293
Kapitel 39: Verwendung von Text-to-Speech (TTS).....	295
Installieren von lokalen TTS-Sprachmodulen.....	295
Aktivieren von Google Speech TTS.....	296
Verwenden der Aktion „Text sprechen“.....	297
Text-to-Speech SSML-Steuerelemente.....	298
Verwenden von SSML-Tags.....	298
SSML-XML-Tags.....	299
Einrichten der Text-To-Speech-Funktionen für das Lesen von E-Mails.....	301
Konfigurieren der E-Mail-Lesefunktion.....	301
Kapitel 40: Mobile Twinning.....	303
Beispiel eines Anrufverlaufs für Mobile Twinning (Kopplung mit Mobiltelefon) erstellen..	304
Erstellen Sie einen Funktionscode, um den Anrufverlauf zu testen.....	305
Kapitel 41: Datenbankverbindung.....	306
Datenbank-Support.....	306
Beispiel für ein Datenbankszenario.....	307
Abrufen von Daten aus der Datenbank.....	307
Aktion „Datenbank öffnen“.....	308
Aktion „Datenbank ausführen“.....	309
Aktion „Daten aus Datenbank abrufen“.....	310
Zurückgeben von Daten aus der Datenbank.....	311
Buchtitel nennen.....	312
Eingeben von Details in die Datenbank.....	312
Anruferdetails erfassen.....	313
Kapitel 42: Zielwahl nach Name.....	315
Beispiel für einen Anrufverlauf.....	316
Einen Funktionscode hinzufügen.....	316
Hinzufügen eines Moduls für Namen eines Datensatzes.....	317
Verwenden der Namenstabelle.....	318

Ändern vollständiger Namen.....	319
Kapitel 43: Kampagnen.....	320
Kampagnen verwalten.....	320
Den Kampagnenassistenten starten.....	320
Erstellen einer neuen Kampagne.....	321
Editieren einer Kampagne.....	321
Löschen einer Kampagne.....	322
Kundenansagen.....	322
Kundenmenü.....	324
Kampagnenidentifikation.....	325
Zugriff auf Kampagnen-Ergebnisse.....	325
Kampagnen-Parkbereiche.....	325
Einer programmierbaren Taste eine Kampagne zuweisen:.....	326
Verwenden der Funktion zum Entparken von Anrufen.....	326
Kapitel 44: Unterstützung für hörbehinderte Anrufer.....	327
Installation von Voicemail Pro TTY-Ansagen.....	328
Ändern der Ländereinstellung für Benutzer.....	328
Hinweise für Postfachbesitzer, die ein TTY-Gerät verwenden.....	329
Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte.....	329
Teil 9: Verwenden von Web Manager.....	331
Verwenden von Web Manager.....	331
Kapitel 45: Konfigurieren der Servereinstellungen.....	332
.....	332
.....	335
.....	339
.....	339
.....	341
.....	342
.....	344
.....	345
.....	345
.....	347
.....	347
Kapitel 46: Verwaltung von benutzerdefinierten Ansagen.....	348
Ansagen hochladen.....	349
Kopieren von Ansagen.....	349
Umbenennen einer Ansage.....	350
Löschen von benutzerdefinierten Ansagen.....	350
Abrufen gelöschter Ansagen.....	351
Hochladen von Ansagen auf den Voicemail-Server.....	352
Kapitel 47: Sichern und Wiederherstellen mit Web Manager.....	353
Erstellen einer Sicherung mit Web Management.....	353
Wiederherstellen einer Sicherung mit Web Management.....	354
Kapitel 48: Offline-Anrufverlauf bearbeiten.....	356
Herunterladen des Voicemail Pro Windows Client.....	356
Herunterladen des Anrufverlaufs für Offline-Bearbeitung.....	356

Bearbeiten eines Offline-Anrufverlaufs.....	357
Hochladen des bearbeiteten Call Flows.....	358
Teil 10: Erweiterte Serverkonfiguration.....	359
Kapitel 49: Zentrales Voicemail Pro.....	360
Zentralisiertes Voicemail.....	361
IP Office-Ausweichoption.....	362
Sicherungs-Voicemail-Serverbetrieb.....	363
Manuelles Failback.....	365
Normales Failback.....	365
Automatisches Failback.....	366
Verteilte Voicemail-Server.....	366
Kombinierte Optionen.....	370
Installationshinweise.....	372
Kapitel 50: Gmail-Integration.....	375
Kapitel 51: Integration von Exchange-Server.....	376
Exchange-Server konfigurieren.....	376
Konfiguration von Voicemail Pro zur Verwendung von EWS:.....	380
Benutzerkonfiguration.....	381
Hinzufügen eines Benutzerpostfaches zur Zugriffsgruppe.....	382
Konfiguration des Benutzers für die Integration von Exchange:.....	382
Konfiguration mehrerer Domänen.....	383
IIS-Konfiguration.....	384
Web Manager-Konfiguration.....	385
Betrieb des Exchange-Postfaches.....	385
Kapitel 52: Konfiguration des Faxservers.....	387
Konfigurieren Faxserver.....	388
Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro.....	390
Einrichten einer Faxweiterleitung.....	392
Einrichten einer benutzerdefinierten Faxnummer.....	392
Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion.....	393
Konfigurieren einer analogen Nebenstellenummer für die Verwendung der Faxfunktion.....	394
Konfigurieren des Castelle-Faxservers.....	395
Teil 11: Anhang.....	396
Kapitel 53: Beispiele Voicemail-Ansagen.....	397
Englische Nicht-Intuity-Ansagen.....	397
Intuity-Ansagen in amerikanischem Englisch.....	412
Kapitel 54: Voicemail-Server-Protokollierung.....	438
SMTP-Protokollierung.....	438
Voicemail Pro Syslogs.....	439
Teil 12: Weiterführende Hilfe.....	441
Kapitel 55: Zusätzliche Hilfe und Dokumentation.....	442
Zusätzliche Handbücher und Benutzerhandbücher.....	442
Hilfe erhalten.....	442
Avaya-Geschäftspartner suchen.....	443

Zusätzliche IP Office-Ressourcen.....	443
Schulung.....	444

Teil 1: Voicemail Pro-Client

Kapitel 1: Überblick über die Verwaltung von Voicemail Pro

In diesem Handbuch wird die allgemeine Verwaltung von Voicemail Pro beschrieben. Aufgrund der Flexibilität des Produkts erhebt dieses Handbuch keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Es werden jedoch Beispiele für viele Aspekte der Voicemail-Serverkonfiguration und -verwendung aufgeführt.

Der Hauptaspekt liegt auf der Verwendung der Windows Voicemail Pro-Client zur Konfiguration und Verwaltung des Voicemail-Servers. Zudem werden einige Aspekte der Verwaltung, die mithilfe der Web Management-Schnittstelle auf dem Voicemail-Server durchgeführt werden können, besprochen.

Verwandte Links

[Neu in dieser Version](#) auf Seite 15

[Anzahl gleichzeitiger Benutzer](#) auf Seite 17

[Einheitliches Kommunikationsmodul Voicemail Pro](#) auf Seite 18

[Gebührenbetrag – Aspekte](#) auf Seite 19

[Voicemail Pro Lizenzen](#) auf Seite 19

[Text-to-Speech](#) auf Seite 20

[Herunterladen des Client-Installationsprogramms vom Server](#) auf Seite 20

Neu in dieser Version

Mit Voicemail Pro 11.1 wird folgendes eingeführt:

- **Einstellung des Windows-basierten Server-Supports**

Die Windows-basierte Version von Voicemail Pro wird in IP Office 11.1, Version 11.1 nicht unterstützt. Bestehende Kunden, die ein Upgrade auf Version 11.1 durchführen möchten, müssen ihre Systeme auf ein IP Office Application Server oder Unified Communications Module migrieren.

Das Vorstehende bedeutet, dass die folgenden Funktionen nicht mehr verfügbar sind:

- Kantonesisches und koreanisches TTS.
- IIS-Web-Element von Kampagnen.
- ODBC Datenbankintegration
- VBScript-Unterstützung.
- UMS-Web-Voicemail.
- Scansoft TTS.

- **Abonnementsysteme**

IP Office R11.1 unterstützt einen neuen IP Office-Abonnementmodus für IP500 V2- und Linux-basierte IP Office-Server. Bei IP Office-Systemen, die im IP Office-Abonnementmodus ausgeführt werden, erfordert der Voicemail-Server keine Lizenzierung. Abonnements werden wie folgt verwendet:

- Der Voicemail-Server wird mit der maximalen Port-Kapazität ausgeführt, die dem Typ des IP Office-Systems und des Voicemail-Servers entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzahl gleichzeitiger Benutzer](#) auf Seite 17
- Die einzigen Funktionen, die ein bestimmtes Benutzerabonnement erfordern, sind UMS und TTS Lesefunktion E-Mail. Diese Funktionen werden nur für Benutzer mit einem Unified Communications-Benutzerabonnement unterstützt.

- **Zustimmungsberichte**

Die Berichtseinstellungen für eine Aktion können verwendet werden, um die Antwort des Anrufers auf Ansagen als Teil der SMDR- und DevLink3-CTI-Ausgaben des IP Office-Systems für den Anruf aufzuzeichnen. Siehe [Registerkarte Aktion „Reporting“-Einstellungen](#) auf Seite 82 Dies kann für Zwecke wie die Einwilligung zur Anrufaufzeichnung verwendet werden, siehe [Einholen der Zustimmung des Anrufers](#) auf Seite 261

- **Voicemail Pro-Client-Verbindung standardmäßig deaktiviert**

Die in den Web Manager-Menüs des Servers verfügbare -Einstellung ist jetzt standardmäßig deaktiviert. Bei ausgeschaltetem Zustand schlägt der Versuch, über den Voicemail Pro-Client eine Verbindung zum Voicemail-Server herzustellen, fehl. Weitere Informationen finden Sie unter [Seite 332](#)

IP Office R11.1 Feature Pack 1

Dieses Funktionspaket führt die folgende Änderung ein:

- **Betrieb von Sammelanschluss-Voicemail**

Zuvor wurden unbeantwortete Anrufe an einen Sammelanschluss an die Voicemail weitergeleitet, wenn sie die Zeit für keine Antwort der Gruppe erreichten. Sie gehen nun zum Ausweichziel der Gruppe, das für eine Nebenstellenummer, einen Systemfunktionscode oder eine Voicemail konfiguriert werden kann. Dieser Vorgang wird über die Registerkarte konfiguriert.

- **Offline-Anrufverlauf bearbeiten**

Der Anrufverlauf für den Voicemail-Dienst kann nun als Archivdateipaket über den Web Manager heruntergeladen werden. Dieses Paket kann im Voicemail Pro-Client geöffnet und bearbeitet und dann wieder in den Voicemail-Dienst hochgeladen werden. Siehe [Offline-Anrufverlauf bearbeiten](#) auf Seite 356.

- **Voicemail-Kennwort – feste Länge und Komplexität**

Bei IP Office R11.1 FP1 und höher wird das Kennwort für die Voicemail-Verbindung auf 31 Zeichen mit Beschränkung bezüglich wiederholter Zeichen und die Durchsetzung von Zeichen aus verschiedenen Zeichentypen (Kleinbuchstaben, Großbuchstaben, Zahlen, erweiterte Zeichen) erzwungen.

- **Exchange Web Service (EWS) 2016/2019-Support**

Die Unterstützung für UMS-Mailbox-Funktionen mit EWS wurde auf Exchange 2016 und Exchange 2019 erweitert.

IP Office R11.1 FP2

Dieses Funktionspaket führt die folgende Änderungen ein:

- **Automatische Vermittlung konfigurieren**

IP Office-Systeme, die Voicemail Pro jetzt verwenden, unterstützen die Verwendung der Menüs der automatischen Vermittlung, die in IP Office Manager und IP Office Web Manager angezeigt werden (die zuvor nur für Embedded Voicemail verwendet wurden).

- Bei Abonnementsystemen unterstützen diese automatischen Vermittlungen Google-Text-to-Speech für Ansagen der automatischen Vermittlung und für die automatische Spracherkennung von Anruferantworten.

- **Support Centralized Media Manager**

Abonnementmodussysteme können jetzt zentralisierte Media Manager-Dienste verwenden, die über die Cloud bereitgestellt werden, anstatt über den lokal installierten Dienst Media Manager.

- **Google TTS**

Abonnementmodussysteme können jetzt Google Speech-Dienste für Text-to-Speech-Funktionen anstelle der lokal installierten TTS-Sprachmodule verwenden.

- **Automatic Speech Recognition**

Abonnementmodussysteme können auch Google Speech-Dienste verwenden, um die automatische Spracherkennung zu unterstützen, um die Antworten des Anrufers auf die Aktionen **Menü**, **Zielwahl nach Name** und **Alphanumerische Abfrage** zu erkennen.

- **Systemkonferenz-Support**

Das IP Office-System unterstützt jetzt die Konfiguration von Einwahlkonferenzen mit einer Reihe von Funktionen. Zur Unterstützung dieser Funktionen bietet Voicemail Pro die folgende Funktionen:

- Auswahl der Konferenz als Ziel für die Aktionen **Vermitteln** und **Unterstützte Vermittlung**.
- Überprüfen Sie, ob eine Variable mit einer Konferenz-ID durch **Variable testen**-Aktionen übereinstimmt.

Verwandte Links

[Überblick über die Verwaltung von Voicemail Pro](#) auf Seite 15

Anzahl gleichzeitiger Benutzer

Alle Verbindungen zwischen dem Voicemail-Server und IP Office verlaufen über das LAN unter Verwendung von Datenkanälen.

Die maximale Anzahl an Datenkanälen, die gleichzeitig für den Voicemail-Betrieb verwendet werden können, ist in der folgenden Tabelle aufgeführt.

IP Office	Maximale Anzahl Datenkanäle
IP500 V2	40

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

IP Office	Maximale Anzahl Datenkanäle
IP500 V2 mit Unified Communications Module ^[1]	40
IP Office Server Edition ^[2]	250
IP Office Auswählen ^{[2][3]}	500

1. Nur 20, wenn auch Avaya one-X[®] Portal for IP Office auf dem Unified Communications Module ausgeführt wird.
2. Die tatsächliche Kapazität hängt vom Servertyp ab: Dell R640/R630/OVA = 250, HP DL360 = 150 oder HP DL120/Dell R210 = 75.
3. Bei Verwendung von zwei aktiven Voicemail Pro.

Für andere Systeme als IP Office-Abonnement wird die tatsächliche Anzahl gleichzeitiger Benutzer von den Lizenzen für bestimmt, die der IP Office-Konfiguration hinzugefügt werden. IP Office Systeme im Abonnementmodus können auf die maximale Anzahl von Kanälen zugreifen.

Beachten Sie, dass einige spezielle Funktionen Voicemail-Kanäle für eine gewünschte Nutzung reserviert haben oder Kanaleinschränkungen vornehmen. Dies erfolgt über die Einstellungen der Voicemail-Kanalreservierung in der IP Office-Systemkonfiguration.

Verwandte Links

[Überblick über die Verwaltung von Voicemail Pro](#) auf Seite 15

Einheitliches Kommunikationsmodul Voicemail Pro

Voicemail Pro ist auf dem Unified Communications Module vorinstalliert. Die folgenden Verhaltensweisen eines Voicemail-Servers, der auf Unified Communications Module installiert ist, unterscheiden sich jedoch von denen eines standardmäßigen Voicemail-Servers.

- **Unterstützte Sprachen:**

Nur die Sprachen Englisch (USA) und Englisch (UK) werden für Text to Speech (TTS) unterstützt.

- **Zugriff auf Voicemail Pro-Server:**

Um auf den Voicemail-Server zuzugreifen, der auf dem Unified Communications Module ausgeführt wird, verwenden Sie die IP-Adresse oder den DNS-Namen der IP Office Steuereinheit, die das Unified Communications Module hostet.

- **Sicherungs- und Wiederherstellungseinstellungen:**

Sicherungsdateien können auf einem USB-Speicher gespeichert werden. Die verfügbaren Dateipfade für den USB-Speicher lauten /media/sdb1 und /media/sdc1. Der verfügbare Speicherplatz auf UC Module SSD ist begrenzt und wird in erster Linie für das Speichern von Anrufaufzeichnungen benötigt. Speichern Sie daher Sicherungen auf einem USB-Speicher.

- **Standard-Debug-Stufe:**

Die standardmäßige allgemeine Systemeinstellung für die Debug-Stufe ist Kritisch.

- **Anzahl gleichzeitiger Benutzer:**

Es können maximal 40 Datenkanäle gleichzeitig für den Voicemail-Betrieb verwendet werden. Wenn jedoch one-X auch auf Unified Communications Module aktiviert ist,

können unter Umständen nur noch maximal 20 Datenkanäle gleichzeitig verwendet werden.

- **Speicherplatz für Anrufaufzeichnungen:**

Aufzeichnungen von Voicemail-Anrufen benötigen einen durchschnittlichen Speicherplatz von 1 MB pro aufgezeichneter Minute. Daher ist der verfügbare Speicherplatz für Anrufaufzeichnungen auf UC Module SSD auf maximal etwa 400 Stunden begrenzt. Dies sollten Sie beachten, wenn Sie den Voicemail-Server, der auf Unified Communications Module installiert ist, für zentrales Voicemail verwenden möchten.

- **Datenbankaktionen:**

Datenbankaktionen werden nicht unterstützt.

Verwandte Links

[Überblick über die Verwaltung von Voicemail Pro](#) auf Seite 15

Gebührenbetrag – Aspekte

Der Voicemail-Server kann umfassend angepasst werden, insbesondere wenn er verwendet wird, um externe Anrufe umzuleiten, statt nur Nachrichten aufzuzeichnen. Selbst wenn dies die gewünschte Funktionalität ist, sollte er sorgfältig getestet werden. So wird sichergestellt, dass er nur für die gewünschten Benutzer und Ziele verfügbar ist, insbesondere wenn diese Ziele externe Nummern sind.

Ähnliche Vorsicht ist geboten, wenn Sie Voicemail-Steuerelemente verwenden, mit denen Änderungen an Weiterleitungszielen von Benutzer-, Gruppen- und Systemanrufen, an Break Out-Nummern usw. vorgenommen werden können.

Allgemein:

- Testen Sie alle Anrufverläufe mit dem Ziel, mögliche Probleme zu identifizieren.
- Verwenden Sie ggf. die Aktion Eingehenden Anruf weiterleiten, um zu prüfen, ob der Anrufer intern oder extern ist.
- Verwenden Sie, wenn möglich, PIN-Codes, um die Verwendung von Anrufverläufen einzuschränken.

In den [Avaya IP Office™-Sicherheitsrichtlinien](#) erhalten Sie weitere Details zum Sichern des Voicemail-Servers und zum System IP Office als Ganzes.

Verwandte Links

[Überblick über die Verwaltung von Voicemail Pro](#) auf Seite 15

Voicemail Pro Lizenzen

Der Bildschirm **Hilfe > Info** im Voicemail Pro-Client kann verwendet werden, um zu prüfen, mit welchem IP Office der Voicemail-Server verbunden ist. Zudem zeigt er die Lizenzen an, die er von diesem IP Office erhalten hat.

Diese Lizenzen werden in die IP Office-Konfiguration des IP Office Manager eingetragen. Wird der Voicemail-Server ohne Lizenzen installiert, wird das Programm zwei Stunden lang ausgeführt und schaltet sich dann ab.

Verwandte Links

[Überblick über die Verwaltung von Voicemail Pro](#) auf Seite 15

Text-to-Speech

Der Voicemail-Server kann Text-to-Speech-Funktionen unterstützen. Zum Beispiel für Eingabeaufforderungen und zum Lesen von E-Mails. Siehe [Verwenden der Aktion „Text sprechen“](#) auf Seite 297.

Beachten Sie jedoch, dass die TTS-Sprachen nicht standardmäßig installiert sind. Das System erfordert, dass die TTS-Ansagen von einem Systemverwalter installiert werden

Verwandte Links


[Überblick über die Verwaltung von Voicemail Pro](#) auf Seite 15

Herunterladen des Client-Installationsprogramms vom Server

Informationen zu diesem Vorgang

Das Installationsprogramm für den Client Voicemail Pro kann aus den Webverwaltungsmenüs des Servers heruntergeladen werden. Dieser Client kann anschließend auf dem Windows-PC installiert werden.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Webmanagement-Menüs des Servers an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Lösungen** auf das Symbol  neben dem Server, und wählen Sie **Plattformansicht**.
3. Klicken Sie in der Plattformansicht auf die Registerkarte **AppCenter**.
4. Downloaden und installieren Sie das Voicemail Pro-Client-Paket.

Verwandte Links

[Überblick über die Verwaltung von Voicemail Pro](#) auf Seite 15

Kapitel 2: Anmelden

Nach der Installation des Clients können Sie diesen verwenden, um sich beim Voicemail-Server anzumelden. Dieser Zugriff wird standardmäßig durch die Sicherheitseinstellungen des IP Office-Systems gesteuert, mit dem der Voicemail-Server verbunden ist. Standardmäßig hat nur der Administrator-Dienstbenutzer Zugriff auf den Voicemail-Server. Allerdings können Sie die Sicherheitseinstellungen von IP Office nutzen, um den Zugriff auf andere Konten zu konfigurieren.

Voicemail Pro-Client-Zugriff ist standardmäßig deaktiviert

Die in den Web Manager-Menüs des Servers verfügbare -Einstellung ist standardmäßig deaktiviert. Sie müssen diese Einstellung in den Web Management-Menüs des Servers aktivieren, bevor der Client verwendet werden kann, um die Konfiguration des Dienstes zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Verwandte Links

[Anmelden bei Voicemail](#) auf Seite 21

[Nachricht „Herunterladen Anrufverlauf bestätigen“](#) auf Seite 23

[Nachricht „Weiter im Offline-Modus“](#) auf Seite 23

[Zwischen dem Online- und Offline-Modus umschalten](#) auf Seite 24

[Abmeldung wird durchgeführt](#) auf Seite 24

[Verwenden des Clients](#) auf Seite 25

Anmelden bei Voicemail

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Starten Sie unter Windows **IP Office > IP Office > Voicemail Pro-Client**.
 - Wenn der Client zuvor im Offline-Modus gestartet wurde, wird er in diesem Modus neu gestartet. Klicken Sie, bevor der Start im selben Modus wie zuvor erfolgt. Wenn dies nicht möglich ist oder der Client zum ersten Mal gestartet wird, wird das Modusauswahlmenü angezeigt.
2. Wenn der Client zuletzt im Offline-Modus verwendet wurde, wird er in diesem Modus neu gestartet. Um den Modus zu ändern, klicken Sie auf **Datei > Anmelden**. Das Anmelde­menü wird angezeigt.

3. Um sich bei einem ausgeführten Voicemail-Server (online) anzumelden, geben Sie die Serverdetails ein:
 - a. Geben Sie den **Benutzername** und das **Benutzerkennwort** für ein Administratorkonto ein.
 - b. Geben Sie in das Feld **Gerätename/IP-Adresse** den DNS-Namen oder die IP-Adresse des Voicemail-Servers ein.
 - Verwenden Sie für Voicemail, was auf einem Unified Communications Module ausgeführt wird, die Adresse oder den Namen der Steuereinheit IP Office, die das Modul hostet.
 - Klicken Sie alternativ auf **Durchsuchen**, um das lokale Netzwerk nach einem Server zu durchsuchen und aus den Ergebnissen einen Server auszuwählen.
 - c. Klicken Sie auf **Anmelden**.
 - d. Wenn die Fehlermeldung „Remote-Schnittstelle konnte nicht erstellt werden“ erscheint, ist der Zugriff auf den Voicemail-Dienst über den Client nicht aktiviert. Aktivieren Sie die Client-Schnittstelleneinstellung Voicemail Pro im Web Manager des Voicemail-Servers. Siehe [Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332.
 - e. Bei der Verbindung mit einem Server im Fernbetrieb wird das folgende Fenster geöffnet. Wenn Sie **Download** wählen, werden alle derzeit im Client vorhandenen Anrufverläufe überschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter [Nachricht „Herunterladen Anrufverlauf bestätigen“](#) auf Seite 23.
4. Wenn Sie die Verbindung ändern möchten, klicken Sie auf **Modus auswählen**. Dies zeigt die nachfolgenden Optionen an:

Modus	Beschreibung
Online	Wird diese Option ausgewählt, zeigt der Client die Menüs zur Auswahl des Voicemail-Servers an, mit dem er anschließend die Verbindung herstellen soll. Es sind Name und Kennwort eines auf dem Server konfigurierten Administratorkontos für den Zugriff erforderlich. Das verwendete Konto legt das Spektrum der Aktionen fest, die auf diesem Server ausgeführt werden können.
Offline	Wählen Sie diese Option, um den Client ohne Verbindung mit einem Voicemail-Server zu verwenden. Dieser Modus kann eingesetzt werden, um Anrufverläufe anzuzeigen, zu bearbeiten und zu erstellen, die von einem Voicemail-Server importiert worden sind oder auf einen Voicemail-Server exportiert werden sollen.
Google TTS/ASR	Abonnementsysteme können eine Reihe von Google Speech-Funktionen unterstützen. Wählen Sie diese Option aus, wenn diese Optionen im Offline-Konfigurationsmodus verfügbar sein sollen.

Verwandte Links

[Anmelden](#) auf Seite 21

Nachricht „Herunterladen Anrufverlauf bestätigen“

Wenn der Client eine Verbindung zu einem Voicemail-Server herstellt, wird überprüft, ob der Anrufverlauf, der bereits lokal auf dem Client gespeichert ist, mit dem auf dem Server übereinstimmt.

Wenn der Anrufverlauf identisch ist, brauchen keine Daten vom Server auf den Client kopiert zu werden. Wenn der Anrufverlauf abweicht, können Sie wählen, ob Sie den Anrufverlauf vom Server herunterladen oder den lokalen Anrufverlauf verwenden möchten.

- **Herunterladen:** So laden Sie den Anrufverlauf vom Server herunter.
- **Abbrechen:** Wenn Sie den Anrufverlauf nicht vom Server herunterladen möchten.

Der Anrufverlauf auf dem Server kann sich aus folgenden Gründen vom Anrufverlauf auf dem Client unterscheiden:

- Der lokale Anrufverlauf ist älter als die Version auf dem Server, beispielsweise wenn der Anrufverlauf auf dem Server von einem anderen Client geändert wurde.
- Der lokale Anrufverlauf ist neuer als die Version auf dem Server, beispielsweise wenn der Anrufverlauf auf dem Server bearbeitet wurde, während der lokale Client im Offline-Modus verwendet wurde.
- Der lokale Anrufverlauf stammt von einem anderen Server, beispielsweise wenn Sie eine Verbindung mit einem anderen Server herstellen als dem, von dem der Anrufverlauf zuvor heruntergeladen wurde.

Mit den Optionen **Datei > Speichern** oder **Datei > Speichern und aktiv schalten** im Menü **Datei** können Sie den lokalen Anrufverlauf auf den Server laden. Siehe [Speichern von Anrufverlaufsänderungen](#) auf Seite 39.

Verwandte Links

[Anmelden](#) auf Seite 21

Nachricht „Weiter im Offline-Modus“

Es kann jeweils nur ein Voicemail Pro Client gleichzeitig mit einem Voicemail-Server verbunden werden. Um ein Blockieren des Servers durch eine ruhende Client-Sitzung zu vermeiden, wird die Einstellung des Servers verwendet, um die ruhende Client-Sitzung zu trennen. Standardmäßig ist die Zeitüberschreitung auf 5 Minuten eingestellt. Siehe [Allgemeine Systemeinstellungen](#) auf Seite 230.

Falls Ihre Client-Sitzung die Grenze der Zeitüberschreitung erreicht hat, wird der Client Sie fragen, ob er versuchen soll, die Sitzung neu einzurichten oder sie zu schließen. Danach haben Sie die Möglichkeit, im Offline-Modus weiterzuarbeiten oder den Client zu schließen.

Verwandte Links

[Anmelden](#) auf Seite 21

Zwischen dem Online- und Offline-Modus umschalten

Informationen zu diesem Vorgang

Es kann vorteilhaft sein, sich an einem System anzumelden, um die aktuelle Systemkonfiguration abzurufen, sich aber anschließend wieder abzumelden und die Änderungen offline vorzunehmen. Wenn sich der Voicemail Pro-Client und -Server auf demselben Computer befinden, können Sie zwischen online und offline wechseln, ohne sich abmelden zu müssen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Menü **Datei** die Option **Modus auswählen**.

Modus	Beschreibung
Online	Wird diese Option ausgewählt, zeigt der Client die Menüs zur Auswahl des Voicemail-Servers an, mit dem er anschließend die Verbindung herstellen soll. Es sind Name und Kennwort eines auf dem Server konfigurierten Administratorkontos für den Zugriff erforderlich. Das verwendete Konto legt das Spektrum der Aktionen fest, die auf diesem Server ausgeführt werden können.
Offline	Wählen Sie diese Option, um den Client ohne Verbindung mit einem Voicemail-Server zu verwenden. Dieser Modus kann eingesetzt werden, um Anrufverläufe anzuzeigen, zu bearbeiten und zu erstellen, die von einem Voicemail-Server importiert worden sind oder auf einen Voicemail-Server exportiert werden sollen.
Google TTS/ASR	Abonnementsysteme können eine Reihe von Google Speech-Funktionen unterstützen. Wählen Sie diese Option aus, wenn diese Optionen im Offline-Konfigurationsmodus verfügbar sein sollen.

2. Wenn Sie **Online** wählen, wird der normale Anmeldeprozess fortgesetzt.

Verwandte Links

[Anmelden](#) auf Seite 21

Abmeldung wird durchgeführt

Informationen zu diesem Vorgang

Es kann vorteilhaft sein, sich auf einem System anzumelden, um die aktuelle Systemkonfiguration herunterzuladen, sich aber anschließend wieder abzumelden und die Änderungen offline vorzunehmen. Sie können die Konfigurationsänderungen offline testen, bevor Sie sie auf ein aktives System anwenden. Das Abmelden ist nicht dasselbe wie das Schließen des Clients, siehe [Verwenden des Clients](#) auf Seite 25.

Vorgehensweise

Wählen Sie im Menü **Datei** die Option **Abmelden**.

Sie werden vom Voicemail-Server abgemeldet und in den Offline-Modus versetzt. Nun können Sie entweder offline Konfigurationsänderungen vornehmen und sich anschließend wieder anmelden oder Sie können sich auf einem anderen Server anmelden, um darauf zu arbeiten. Siehe [Anmelden](#) auf Seite 21.

Verwandte Links

[Anmelden](#) auf Seite 21

Verwenden des Clients

Informationen zu diesem Vorgang

Zum Arbeitsschluss können Sie den Voicemail Pro-Client schließen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Menü **Datei** die Option **Beenden**.
2. Wenn Sie keine Änderungen vorgenommen haben, wird der Voicemail Pro-Client geschlossen, und Sie gelangen zum Desktop zurück. Wenn Sie Änderungen vorgenommen haben, werden Sie vom System gefragt, ob die Änderungen gespeichert werden sollen. Gehen Sie wie folgt vor:
 - Klicken Sie auf **NEIN**, um keinerlei Änderungen zu speichern.
 - Klicken Sie auf **JA**, um die vorgenommenen Änderungen zu speichern. Ihre Änderungen werden gespeichert, aber noch nicht aktiviert.
3. Klicken Sie auf **Speichern und aktiv schalten**, um die Änderungen live zu schalten.

Verwandte Links

[Anmelden](#) auf Seite 21

Kapitel 3: Administratorkontotypen

Es gibt zwei Arten von Administratorkonten, die den Client für den Zugriff auf den Voicemail-Server verwenden können. Die Einstellungen für die Konten, die mit dem Client auf einen Voicemail-Server zugreifen können, befinden sich an zwei verschiedenen Stellen.

Die Administratorkonten sind:

- **IP Office Benutzerkonten**

Standardmäßig wird der Zugriff auf den Voicemail-Server über die Sicherheitseinstellungen von IP Office Dienstbenutzern gesteuert. Diese werden über die IP Office Sicherheitseinstellungen konfiguriert und verwaltet. Siehe [Bearbeiten von IP Office Sicherheitsbenutzern](#) auf Seite 26.

- Die Verwendung dieser Konten wird durch die Web-Management-Option des Servers *Empfohlene Authentifizierung aktivieren* gesteuert, die standardmäßig aktiviert ist. Ausgewählt (standardmäßig wird der Zugriff durch die Benutzerkonten des Sicherheitsdienstes gesteuert, die auf dem System IP Office eingerichtet sind (für ein UCM-Modul ist das der IP Office Shell-Dienst, der auf dem Modul selbst ausgeführt wird, nicht das IP Office Hostsystem).

- **Lokale Serverkonten**

Wenn die IP Office Dienstbenutzerkonten nicht verwendet werden, können lokale Serverkonten zur Anmeldung verwendet werden. Dies sind Konten, die in den Einstellungen des Voicemail-Servers gespeichert sind. Standardmäßig ist ein lokales Konto (*Administrator*) vorhanden. Sobald die Verbindung über dieses Konto hergestellt ist, können Sie zusätzliche lokale Konten erstellen. Siehe [Lokaler Administrator-Konten](#) auf Seite 28.

- Wenn ein lokaler Administrator dreimal hintereinander erfolglos versucht hat, sich anzumelden, wird sein Konto gesperrt und kann eine Stunde lang nicht mehr verwendet werden. Sie können ein gesperrtes Konto freigeben, indem Sie seinen *Status* von *Gesperrt* in *Inaktiv* ändern. Wenn das Konto des *Administrators* gesperrt wird, muss auf dem Server ein Neustart durchgeführt werden.

Verwandte Links

[Bearbeiten von IP Office Sicherheitsbenutzern](#) auf Seite 26

[Lokaler Administrator-Konten](#) auf Seite 28

Bearbeiten von IP Office Sicherheitsbenutzern

Der Standard-Zugriff auf den Voicemail-Server mit dem Voicemail Pro-Client wird über die Benutzereinstellungen des Sicherheitsdienstes des IP Office-Systems kontrolliert. Standardmäßig hat nur der IP Office-Administrator solche Zugriffsrechte.

Jeder Benutzer des IP Office-Diensts ist ein Mitglied einer oder mehrerer Berechtigungsgruppen. Die Einstellungen der Berechtigungsgruppe bestimmen, wozu der Benutzer des Dienstes in dieser Gruppe berechtigt ist, einschließlich der Server-Zugriffsebene.

Verwandte Links

[Administratorkontotypen](#) auf Seite 26

[Einstellungen der Berechtigungsgruppen betrachten und anpassen](#) auf Seite 27


[Ändern der Dienstbenutzermitgliedschaft](#) auf Seite 27

Einstellungen der Berechtigungsgruppen betrachten und anpassen

Informationen zu diesem Vorgang

Mit den Berechtigungsgruppen-Einstellungen wird festgelegt, welche Aktionen Systemverwalter, die Mitglieder der Gruppe sind, ausführen können.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie IP Office Manager, wählen Sie .
2. Wählen Sie das IP Office-System, und klicken Sie auf .
3. Geben Sie den Namen und das Kennwort für den Zugriff auf die Sicherheitseinstellungen des IP Office-Systems ein.
4. Wählen Sie aus.
5. Wählen Sie die Registerkarte . Diese Registerkarte enthält die Einstellungen für die Zugriffsebene auf den Voicemail-Server der Mitglieder der Berechtigungsgruppe. Wählen Sie eine Berechtigungsgruppe aus der Liste aus, um die Zugriffsberechtigungsstufe der Gruppe zu sehen.
 - : Ein Basic-Kontobenutzer kann die meisten Voicemail-Einstellungen anzeigen, jedoch nur Alarme bearbeiten.
 - : Ein Standardkonto kann Anrufverläufe mit dem Client verwalten.
 - : Ein Administratorkonto kann alle Einstellungen verwalten.
6. Falls Sie irgendwelche Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf .
7. Klicken Sie auf , um die Änderungen zu speichern.

Verwandte Links

[Bearbeiten von IP Office Sicherheitsbenutzern](#) auf Seite 26

Ändern der Dienstbenutzermitgliedschaft

Informationen zu diesem Vorgang

Die Berechtigungsgruppe, der ein Dienstbenutzer angehört, legt fest, was ein Dienstbenutzer tun kann.

Informationen zu diesem Vorgang

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie IP Office Manager, wählen Sie .

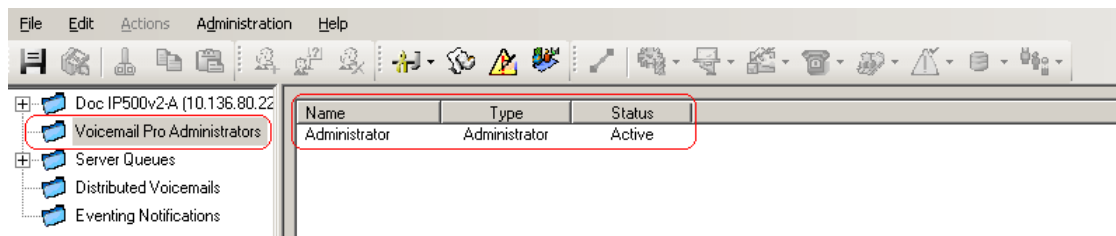
2. Wählen Sie das IP Office-System, und klicken Sie auf .
3. Geben Sie den Namen und das Kennwort für den Zugriff auf die Sicherheitseinstellungen des IP Office-Systems ein.
4. Wählen Sie aus.
5. Wählen Sie den gewünschten Benutzer aus und überprüfen Sie, ob er Mitglied einer Berechtigungsgruppe mit der erforderlichen Zugriffsebene für den Voicemail-Server ist.

Verwandte Links

[Bearbeiten von IP Office Sicherheitsbenutzern](#) auf Seite 26

Lokaler Administrator-Konten

Dies sind die lokalen Administratorkonten. Sie werden nur für den Zugriff verwendet, wenn keine IP Office Dienstbenutzerkonten verwendet werden.



Verwandte Links

[Administratorkontotypen](#) auf Seite 26

[Lokales Administratorkonto bearbeiten](#) auf Seite 28

[Kennwort ändern](#) auf Seite 29

Lokales Administratorkonto bearbeiten

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie sich mit einem Konto mit umfassenden Administratorrechten anmelden, können Sie die lokalen Server-Administratorkonten anzeigen und bearbeiten. Beachten Sie, dass Sie die Details des Kontos, mit dem Sie sich angemeldet haben, nicht ändern können, obwohl Sie weiterhin **Datei > Kennwort ändern** verwenden können).

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Voicemail Pro-Administratoren** aus. Der Name, Typ und Status aller vorhandenen Voicemail Pro-Client-Administratoren wird im rechten Detailfenster angezeigt.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den rechten Fensterbereich und wählen Sie **Hinzufügen**.
3. Geben Sie die Details für den neuen Client-Benutzer ein:
 - a. **Benutzername**: Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Administratorkonto ein. Der Name muss mindestens sechs Zeichen lang sein und darf keine Leerzeichen und keines der folgenden Zeichen enthalten: \ / : * ? < > | , ; .

- b. **Passwort / Passwort bestätigen:** Geben Sie das Passwort für das Konto ein und bestätigen Sie es. Das Passwort sollte den folgenden Regeln entsprechen: Mindestlänge - 8, Höchstlänge - 31. Das Kennwort muss mindestens ZWEI der folgenden Zeichen enthalten: Großbuchstaben, Kleinbuchstaben, Zahlen, Sonderzeichen [# , * usw.].
 - c. **Typ:** Wählen Sie den Kontotyp:
 - d. **Basic / Voicemail Pro Basic:** Ein Basic-Kontobenutzer kann die meisten Voicemail-Einstellungen anzeigen, jedoch nur Alarmmeldungen bearbeiten.
 - e. **Standard / Voicemail Pro Standard:** Ein Standardkonto kann Anrufverläufe mit dem Client verwalten. Ein Standardadministrator kann sein eigenes Kennwort mit **Datei > Kennwort ändern**, kann aber keine anderen Administratorkonten hinzufügen, entfernen oder ändern.
 - f. **Administrator / Voicemail Pro Administrator:** Über ein Administratorkonto können alle Einstellungen verwaltet werden, einschließlich der Einstellungen anderer Server-Administratorkonten.
 - g. **Status:** Standardmäßig werden neue Benutzer mit dem Status Inaktiv erstellt. Ihr Status ändert sich zu Aktiv, wenn Sie eine Verbindung zu einem Voicemail-Server herstellen.
4. Klicken Sie auf **OK**.
 5. Klicken Sie auf **Speichern und aktiv schalten**, um die Änderungen zu speichern. Der erstellte Benutzer kann sich jetzt beim Voicemail Pro Client-Server anmelden. Weitere Informationen finden Sie unter [Anmelden](#) auf Seite 21.
 - **Um ein Konto zu ändern:** Doppelklicken Sie entweder auf das Konto unter den angezeigten Administratoren, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Konto, und wählen Sie **Ändern**.
 - **Um ein Konto zu löschen:** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Konto und wählen Sie **Löschen**.

Verwandte Links

[Lokaler Administrator-Konten](#) auf Seite 28

Kennwort ändern

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie sich mit einem lokalen Serverkonto entweder mit *Standard-* oder *Administrator-* Rechten angemeldet haben, können Sie das Kontokennwort wie folgt ändern. In anderen Szenarien kann das Kennwort über die Einstellungen Voicemail Pro Administratoren geändert werden.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Menü **Datei** die Option **Kennwort ändern**.
2. Geben Sie in das Feld **Passwort** das neue Passwort ein.
3. Geben Sie in das Feld **Passwort bestätigen** das neue Passwort ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Administratorkontotypen

Verwandte Links

[Lokaler Administrator-Konten](#) auf Seite 28

Kapitel 4: Das Voicemail Pro Client-Fenster

Der Voicemail Pro-Client ist eine Windows-Oberfläche, die zum Anpassen des Voicemail Pro-Servers verwendet wird.

Das Fenster des Voicemail Pro-Client enthält folgende Bereiche:

- **Titelleiste:**

In der Titelleiste wird angegeben, welche Telefonieschnittstelle verwendet wird: IP Office oder Intuity. Wenn Sie offline arbeiten, wird in der Titelleiste Offline angezeigt. Wenn Sie online arbeiten, wird der Name des verbundenen Servers angezeigt.

- **Symbolleiste:**

Mit den Schaltflächen der Symbolleiste oben im Fenster können Sie auf die Optionen von Voicemail Pro zugreifen, ohne Menüs aufrufen zu müssen.

- **Navigationsfenster:**

Der obere linke Fensterbereich enthält eine erweiterbare/reduzierbare Liste mit benutzerdefinierten Voicemail-Anfangspunkten.

- **Module:**

Im unteren linken Fensterbereich wird eine Bibliothek von Voicemail-Modulen angezeigt.

- **Detailfenster:**

Das Detailfenster zeigt Informationen in Bezug auf die gewählte Option im linken Bereich an.

Verwandte Links

[Verwenden der Navigations- und Detailfenster](#) auf Seite 32

[Verteilte Voicemails](#) auf Seite 33

[Benutzer und Gruppen](#) auf Seite 33

[Ereignisbenachrichtigung](#) auf Seite 35

[Ausgehende Anrufe](#) auf Seite 35

[Alarmer](#) auf Seite 36

[Symbolleistensymbole](#) auf Seite 38

[Anrufverläufe als Text anzeigen](#) auf Seite 39

[Speichern von Anrufverlaufsänderungen](#) auf Seite 39

[Info](#) auf Seite 40

Verwenden der Navigations- und Detailfenster

Die im rechten Hauptfenster des Voicemail Pro-Client dargestellten Informationen hängen von der aktuellen Auswahl in den linken Navigationsfenstern ab. Falls beispielsweise **Benutzer** gewählt ist, werden die Details aller Benutzer-Mailboxen und die Nachrichten in diesen Mailboxen angezeigt.

- **Spezifische Startpunkte** Spezielle Anfangspunkte: Die Anfangspunkte werden benutzt, um Anrufverläufe zu erzeugen und zu bearbeiten. Jeder der verschiedenen erstellten Anrufverlaufstypen wird in Symbole für Benutzer, Gruppen und Funktionscodes gruppiert. Durch Doppelklicken auf diese Symbole wird die Liste der individuellen Anfangspunkte dieses Typs ein- oder ausgeblendet.
 - **Benutzer/Gruppen:** Das Klicken auf diese Symbole zeigt eine Zusammenfassung der Benutzer- oder Gruppen-Mailboxen auf dem Voicemail-Server an. Es werden Informationen über die Größe und den Inhalt der Mailbox sowie einige wichtige Einstellungen angezeigt. Sie können mit der rechten Maustaste auf die Mailbox klicken, um verschiedene Aktionen auszuführen.
 - **Vorausschauende Anrufe:** Dieser Abschnitt wird verwendet, um Anrufverläufe für vorausschauende Anrufe von Avaya Outbound Contact Express zu erstellen.
 - **Funktionscodes:** Das Klicken auf dieses Symbol wird eine Liste der Funktionscodeanfangspunkte anzeigen, die auf dem Server konfiguriert sind.
- **Standard Anfangspunkte:** Diese Symbole werden verwendet, um die Standardanrufverläufe für verschiedene Voicemail-Vorgänge anzuzeigen.
- **Voicemail Pro-Administratoren:** Das Klicken auf dieses Symbol wird eine Liste der Administratorkonten anzeigen, die auf dem Voicemail-Server konfiguriert sind. Diese Konten werden für den Fernzugriff auf den Server verwendet.
- **Server-Warteschlangen**
 - **Alarmer:** Das Klicken auf dieses Symbol zeigt eine Liste der ausgehenden Alarmanrufe an, die zur Zeit auf dem Voicemail-Server geplant sind. Anhand dieser Liste können Alarmer bearbeitet, gelöscht und hinzugefügt werden.
 - **Ausgehende Anrufe:** Das Klicken auf dieses Symbol zeigt eine Liste der Anrufe (außer Alarmanrufen) an, die zur Zeit auf dem Voicemail-Server geplant sind. Es handelt sich typischerweise um Anrufe, die Benutzer über neue Nachrichten in ihrer Mailbox informieren. Die Liste kann genutzt werden, um die Anruferinstellungen zu bearbeiten.
 - **Benutzervariablen:** Benutzervariablen sind Werte, die vom Voicemail-Server gespeichert werden und mit denen Aktionen innerhalb von Anrufverläufen Lese- und Schreibfunktionen ausführen können. Das Klicken auf das Symbol zeigt eine Liste der Benutzervariablen und ihrer aktuellen Werte an. Die Liste kann zur manuellen Änderung des Werts einer Variablen verwendet werden.
- **Ereignisbenachrichtigung:** Auf den Voicemail-Dienst kann von anderen Anwendungen zugegriffen werden, um Informationen zu erhalten, z. B. ob Benutzer neue Nachrichten abgeholt haben. In diesem Abschnitt werden Informationen zu solchen Verbindungen angezeigt. Siehe [Ereignisbenachrichtigung](#) auf Seite 35.
- **CMM-Integration:** Bei Systemen, die Centralized Media Manager für die Archivierung von Anrufaufzeichnungen verwenden, werden Details zur Verbindung angezeigt.

- **Verteilte Voicemails:** In einigen Szenarien kann der Voicemail-Server mit anderen Voicemail-Servern verbunden sein. Dieser Abschnitt zeigt den Status und die Aktivität der Verbindungen zwischen den Servern. Siehe [Verteilte Voicemails](#) auf Seite 33.
- **Module:** Eine Reihe von Anrufverlaufsaktionen kann zu Modulen hinzugefügt werden. Diese Module können dann als Teil der Anrufverläufe verwendet werden, die Anrufe beantworten und bearbeiten. Dieses Panel wird verwendet, um Module zu erstellen und zu bearbeiten. Siehe [Module](#) auf Seite 57.

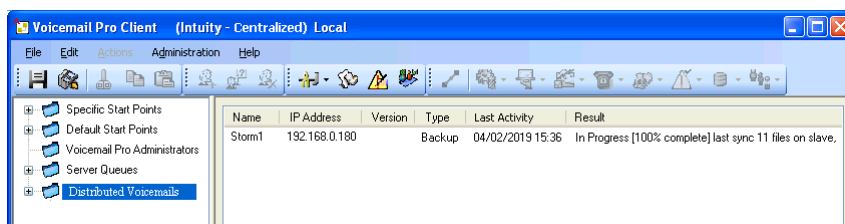
Verwandte Links

[Das Voicemail Pro Client-Fenster](#) auf Seite 31

Verteilte Voicemails

Dieser Bildschirm zeigt Informationen über die anderen Voicemail-Server im Netzwerk an. Das Menü zeigt auch den Fortschritt der Synchronisierungsaktionen zwischen den Servern an.

- Zwischen den primären und sekundären Servern in einer Server Edition oder einem ausgewählten Netzwerk.
- Zwischen Voicemail-Servern, wenn verteilte Voicemails in einem IP Office Small Community Network verwendet werden.



Verwandte Links

[Das Voicemail Pro Client-Fenster](#) auf Seite 31

Benutzer und Gruppen

Wenn Sie im linken Navigationsbereich auf **Benutzer** oder **Gruppen** klicken, zeigt das rechte Fenster Informationen über die Benutzer- oder Gruppen-Mailboxen an.

Sie können die Informationen sortieren, indem Sie auf den Spaltennamen klicken. Die verfügbaren Informationen sind:

Feldname	Beschreibung
Name	Der für die Erstellung der Mailbox verwendete Benutzer- oder Gruppennamen.
Zugeordnete Anrufverläufe	Die für die Mailbox erstellten, angepassten Anrufverläufe.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Feldname	Beschreibung
Nebenstelle	Die Nebenstellenummer, die der Mailbox zugeordnet wurde.
Größe (MB)	Die aktuelle ungefähre Größe der Mailbox, einschließlich aller Mailbox-Nachrichten, Aufzeichnungen und Ansagen. Die maximale Postfachgröße ist vom Server auf 60 Minuten Speicher begrenzt. Der Voicemail-Server Verwaltungseinstellungen sollte verwendet werden, um sicherzustellen, dass alte Nachrichten automatisch und entsprechend den Unternehmensanforderungen des Kunden gelöscht werden.
Neu	Die Anzahl neuer Nachrichten in der Mailbox.
Gelesen	Die Anzahl gelesener Nachrichten in der Mailbox.
Gespeichert	Die Anzahl der Nachrichten, die in der Mailbox als gespeichert markiert sind.
Letzter Zugriff	Datum und Uhrzeit des letzten Zugriffs auf die Mailbox.
Web VoiceMail	Ob auf die Mailbox über UMS-Web-Voicemail zugegriffen werden kann und ob zur Zeit auf sie zugegriffen wird. Nicht mehr unterstützt für R11.1 und höher.
Ungeöffnet	Die Anzahl der ungeöffneten Nachrichten in der Mailbox. Dies unterscheidet sich von den neuen Nachrichten, da Nachrichten von der Kennzeichnung als gelesen oder gespeichert in neu geändert werden können.
Exchange-Nachrichten	Hier wird angegeben, ob die Mailbox für die Weiterleitung von Nachrichten an ein E-Mail-Konto eines Exchange Servers konfiguriert ist.

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine Mailbox klicken, sind folgende Optionen verfügbar:

Feldname	Beschreibung
Anfangspunkte hinzufügen / bearbeiten / löschen	Falls das Postfach irgendwelche benutzerdefinierten Startpunkte zum Anrufverlauf eingerichtet hat, sind diese in der Spalte Zugeordnete Anrufverläufe aufgeführt. Über diese Optionen können Sie zusätzliche Anfangspunkte hinzufügen. Sie können wählbare Anfangspunkttypen aus einer angezeigten Liste wählen. Wenn Sie eine Option wählen, wird ein entsprechender Anfangspunkt für die Mailbox erstellt. Wenn Sie eine Option abwählen, wird der entsprechende Anfangspunkt mitsamt seinem Inhalt gelöscht.
Postfach löschen	Mit dieser Option wird die Mailbox zurückgesetzt. Alle vorhandenen Nachrichten und Aufzeichnungen und möglichen Ansagen wie Benutzername und Grußansagen werden gelöscht. Das Mailboxkennwort wird nicht zurückgestellt. Dies gilt nicht für die Nachrichten von Benutzern, die einen Exchange Server als Nachrichtenspeicher verwenden.
Postfach deaktivieren	Mit dieser Option wird die Mailbox für den Empfang von Nachrichten deaktiviert. Das schließt auch das Weiterleiten von Nachrichten an die Mailbox und manuelle oder automatische Aufzeichnungen und deren Platzierung in der Mailbox ein. Wenn Sie diese Option wählen, müssen Sie auch die Einstellung Voicemail ein in der IP Office-Konfiguration deaktivieren, damit die Mailbox nicht von IP Office verwendet wird. Diese Option beeinflusst vorhandene Nachrichten in der Mailbox nicht. Deaktivierte Mailboxen werden als in der Spalte Letzter Zugriff als DEAKTIVIERT angegeben. Siehe Postfach deaktivieren auf Seite 188.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Feldname	Beschreibung
Postfachdetails anzeigen	Diese Option ist für Mailbox-Benutzer verfügbar. Über diese Option können Sie verschiedene Einstellungen der Benutzer-Mailbox wie alternative Rufnummern des Benutzers, Einstellungen für ausgehende Anrufe und persönliche Verteilerlisten anzeigen und bearbeiten.

Verwandte Links

[Das Voicemail Pro Client-Fenster](#) auf Seite 31

Ereignisbenachrichtigung

Durch Auswahl dieser Option wird eine Liste der Anwendungen angezeigt, die den Voicemail-Server zum Empfangen von Postfachinformationen verwenden. Es wird auch der Typ der Benachrichtigungen angezeigt, die von der Anwendung angefordert wurden. So kann z. B. der Avaya one-X® Portal for IP Office-Server Informationen über die Anzahl der Nachrichten und über die Benutzeransagen in dem Benutzerpostfach abfragen.

Verwandte Links

[Das Voicemail Pro Client-Fenster](#) auf Seite 31

Ausgehende Anrufe

Wenn Sie auf **Ausgehend** im linken Navigationsfenster klicken, werden die Details aktuell eingestellter Anrufe im rechten Fenster angezeigt. Das sind Anrufe, die vom Voicemail-Server getätigt werden.

Der Anruftyp wird in der nachfolgenden Liste angezeigt. Voicemail-Server können auch für Alarmanrufe konfiguriert werden. Diese werden auf der separaten Seite Alarme auf der sie auch konfiguriert werden können. Folgende Informationen werden für jeden Anruf angezeigt:

Feld	Beschreibung
Typ	Der Typ der ausgehenden Anrufe. Wenn Sie eine Reihe von Auswahlmöglichkeiten für das Feld beschreiben müssen, verwenden Sie eine ungeordnete Liste wie folgt: <ul style="list-style-type: none"> • Rückruf: Das sind neue Anrufe zur Nachrichtenmitteilung, die für Mailboxbenutzer getätigt werden, die für Remote-Rückruf konfiguriert sind. • Abgehende Benachrichtigung: Das sind neue Anrufe zur Nachrichtenmitteilung, die für Mailboxbenutzer getätigt werden, die für Outcalling konfiguriert sind.
Erstellt	Uhrzeit und Datum der Konfiguration des ausgehenden Anrufs auf dem Voicemail-Server.
Zustand	Der aktuelle Status des ausgehenden Anrufs. Die Optionen sind: Fehlgeschlagen, Läuft, Konferenz, In Warteschlange und Unterdrückt .

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Feld	Beschreibung
Versuche	Die Anzahl der Versuche der Platzierung des Benachrichtigungsanrufs durch den Voicemail-Server.
Nächster Versuch	Datum und Uhrzeit des nächsten Versuchs zur Platzierung des ausgehenden Anrufs.
Ziel	Die Zielnummer für den nächsten Anrufversuch.

Der Voicemail-Server unterliegt Einschränkungen hinsichtlich der Anzahl der Kanäle, die er für ausgehende Anrufe, die er tätigen kann, verwenden kann. Diese Grenzwerte sind für die verschiedenen Typen ausgehender Anrufe unterschiedlich. Bei Erreichen eines Grenzwerts werden weitere Anrufe dieses Typs so lange verzögert, bis einer der in Bearbeitung befindlichen Anrufe abgeschlossen ist. Diese Einschränkungen werden nicht durch die Einstellungen **Voicemail-Kanalreservierung** in der IP Office-Systemkonfiguration gesteuert. Sie hängen vom Typ des IP Office-Systems ab, das den Voicemail-Server steuert.

- Abgehende Anrufe können jederzeit bis zu 5 (IP500 V2) oder 12 (Linux-basierte) Kanäle belegen.
- Einladungsanrufe für Konferenzcenter können jederzeit bis zu 5 (IP500 V2) oder 12 (Linux-basierte) Kanäle belegen.
- Rückrufe können jederzeit bis zu 2 (IP500 V2) oder 5 (Linux-basierte) Kanäle belegen.
- Alarmanrufe können jederzeit bis zu 2 (IP500 V2) oder 5 (Linux-basierte) Kanäle belegen.

Verwandte Links

[Das Voicemail Pro Client-Fenster](#) auf Seite 31

Alarme

Der Voicemail-Server kann konfiguriert werden, um Alarmanrufe an Benutzer zu tätigen. Leiten Sie hierzu einen Anrufer an die Aktion Alarm festlegen in einem Anrufverlauf weiter. Als Administrator können Sie die festgelegten Alarme anzeigen und bearbeiten. Sie können auch zusätzliche Alarme manuell hinzufügen. Alarme können auch mithilfe des Voicemail Pro Client angesehen und bearbeitet werden. Voicemail Pro ist auf 2 gleichzeitig ausgehende Alarmanrufe beschränkt (bei Verfügbarkeit des Voicemail-Ports). Zusätzliche Alarmanrufe werden bis zum Abschluss der in Bearbeitung befindlichen Alarmanrufe verzögert.

Einstellung	Beschreibung
Zeit (hh:mm)	Stellen Sie die Alarmuhrzeit im 24-Stunden-Format ein. Sie können entweder einen Zeitwert eingeben oder eine Anrufvariable verwenden. Wenn die verwendete Anrufvariable leer bleibt oder kein gültiger Zeitwert ist, wird der Anrufverlaufbenutzer aufgefordert, eine Zeit einzugeben. Dies gilt auch, falls Anrufer fragen ausgewählt wurde.
Frequenz	Bestimmt, wie oft der Alarm auftreten soll. Die Optionen sind: 1 Spalte , Täglich oder Wöchentlich . Eine Variable mit den Werten 1, 2 oder 3 kann verwendet werden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
Jeden	Verwendbar mit den Alarmen 1 Spalte und Wöchentlich . Stellen Sie den Tag des Alarms ein. Die Option Heute ist auch für Alarme verfügbar, bei denen Frequenz auf 1 Spalte eingestellt ist.
Datei	Dieses Feld ist optional. Wenn hier eine Datei angegeben ist, wird sie für den Alarmruf verwendet. Falls keine Datei angegeben ist, wird die Standardalarmnachricht („Dies ist ein Alarmruf, bitte auflegen“) verwendet.
Anzeigetext	Standardmäßig zeigt der Alarm die Nachricht "Alarm" auf dem Ziel an, wenn es sich dabei um ein Avaya-Displaytelefon handelt. Dieses Feld dient zur Anpassung des verwendeten Texts.
Klingelzeit	Standard = 60 Sekunden. Bereich = 5 bis 120 Sekunden. Mit diesem Feld wird die Dauer der Klingelzeit für den Weck- oder Erinnerungsruf festgelegt, wenn dieser nicht beantwortet wird.
Wiederholversuche	Standardwert = 0 (Aus). Bereich = 0 bis 10. Dieses Feld kann benutzt werden, um anzugeben, wie oft der Weck- oder Erinnerungsruf wiederholt werden soll, wenn er nicht beantwortet oder gelöscht wird. Wenn ein anderer Wert als 0 gewählt wird, wird die Intervalloption verfügbar, mit der das Intervall zwischen den Wiederholungen bestimmt wird.
Intervall	Standard = Keine (Aus). Wenn eine Anzahl von Wiederholungen eingestellt ist, kann diese Option benutzt werden, um die Zahl der Minuten zwischen den wiederholten Erinnerungsversuchen bis zum Löschen des Alarms festzulegen.
Abbruchcode	Standardwert = Aus. Wenn er ausgeschaltet ist, wird der Weckruf nach der Annahme gelöscht. Wenn er eingeschaltet ist, kann ein Wählcode eingegeben werden. Wenn als Reaktion auf den Weckruf nicht der richtige Code gewählt wird, ist der Weckruf nicht gelöscht und wird wiederholt, wenn dies eingestellt worden ist.
Abbruchcode	Standard = *, Bereich = Bis zu 4 Zeichen. Dieses Feld wird zur Eingabe des Wählcodes verwendet, der zum Löschen des Weckrufs erforderlich ist. Der Wert * entspricht einem beliebigen Wählcode. Um den Weckruf rückgängig zu machen, muss der Abbruchcode gefolgt von einer Raute (#) eingegeben werden. Die Datei, die zur Wiedergabe der Alarmmeldung verwendet wird, muss den Abbruchcode enthalten, und es muss aus ihr hervorgehen, dass auf den Abbruchcode eine Raute (#) folgen muss.

Verwandte Links

[Das Voicemail Pro Client-Fenster](#) auf Seite 31

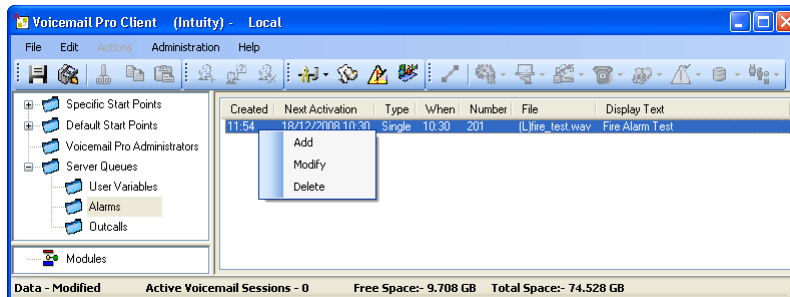
[Konfigurieren von Alarmeinstellungen](#) auf Seite 37

Konfigurieren von Alarmeinstellungen

Vorgehensweise

1. Zum Löschen eines vorhandenen Alarms rechtsklicken Sie auf den Alarm und wählen Sie **Löschen**.

2. Zum Hinzufügen eines Alarms rechtsklicken Sie und wählen Sie **Hinzufügen**. Verwenden Sie danach die folgenden Einstellungen.
3. Zum Ändern eines Alarms rechtsklicken Sie auf den Alarm und wählen Sie **Ändern**.









Verwandte Links

[Alarme](#) auf Seite 36

Symbolleistensymbole

Die Client-Menüleiste enthält die folgenden Symbole. Beachten Sie, dass je nach aktuell aktivem Bereich des Bildschirms einige Symbole grau dargestellt werden.

- **Speichern unter**
- **Speichern und aktiv schalten**
- **Ausschneiden**
- **Kopieren**
- **Einfügen**
- **Startpunkt hinzufügen**
- **Startpunkt bearbeiten**
- **Startpunkt löschen**
- : Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Systemeinstellungen](#) auf Seite 229.
- **Benutzerdefinierte Variablen**: Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verwenden einer Benutzervariablen als Anrufvariable](#) auf Seite 180.
- **Bedingung Editor** Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Bedingungen](#) auf Seite 62.
- **Kampagnenassistent**: Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Kampagnen](#) auf Seite 320.
- **Anschluss**: Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Anrufverlauf-Aktionsverbindungen](#) auf Seite 52.
- **Basis-Aktionen**: Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Basis-Aktionen](#) auf Seite 85.
- **Postfachaktionen**: Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Postfachaktionen](#) auf Seite 110.

-  **Konfigurations Aktionen:** Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Bedingungsaktionen](#) auf Seite 155.
-  **Telefonie Aktionen:** Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125.
-  **Diverse Aktionen:** Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Diverse Aktionen](#) auf Seite 146.
-  **Bedingungsaktionen:** Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Bedingungsaktionen](#) auf Seite 155.
-  **Datenbank Aktionen:** Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Datenbank Aktionen](#) auf Seite 164.
-  **Warteschlangenaktionen:** Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Warteschlangenaktionen](#) auf Seite 169.

Verwandte Links

[Das Voicemail Pro Client-Fenster](#) auf Seite 31

Anrufverläufe als Text anzeigen

Informationen zu diesem Vorgang

Bei Support-Anrufen und zu Diagnosezwecken kann es hilfreich sein, Voicemail Pro-Module und Anfangspunkte als Textdateien anzuzeigen. Anschließend können Sie den Inhalt der Textdatei auf dem Bildschirm darstellen. Die Datei kann genau wie jede andere Textdatei geändert werden.

Vorgehensweise

Wählen Sie **Datei > Als Text anzeigen**.

Das Texteditor-Fenster öffnet sich und enthält Informationen über alle Bedingungen und Kampagnen sowie alle Einzelheiten über Anrufverläufe.

Verwandte Links

[Das Voicemail Pro Client-Fenster](#) auf Seite 31





Speichern von Anrufverlaufsänderungen

Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe des Voicemail Pro-Client können Sie die Anrufverlaufeinstellungen ändern und die Änderungen speichern. Um die Änderungen auf den Voicemail-Server-Betrieb zu übertragen, müssen Sie die Änderungen auch live schalten.

- **Hinweis:** Modulanrufverläufe, die außer einem Startpunkt keine weiteren Aktionen enthalten, werden beim Speichern automatisch gelöscht.
- **Schließen Sie den Client Voicemail Pro, damit Änderungen wirksam werden:** Änderungen an einigen Anrufverläufen, insbesondere am Ablauf der Konferenzschaltung, werden nicht wirksam, während der Voicemail Pro-Client mit dem Server verbunden ist.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf  **Speichern**, um die Änderungen in der lokalen Datenbank zu speichern.
2. Nachdem Sie sich angemeldet haben, klicken Sie auf  **Speichern und Live Schalten**, um die Änderungen live zu schalten.
 - Klicken Sie auf  **Speichern und Live Schalten**, um die Änderungen im Online-Modus live zu schalten.
 - Klicken Sie auf  **Speichern unter** , um die Anrufverlaufdatenbank als ..vmp-Datei zu speichern.

Sie können 30 ..vmp-Dateien in den Betrieb eines beliebigen Voicemail-Systems integrieren.

Verwandte Links

[Das Voicemail Pro Client-Fenster](#) auf Seite 31

Info

Informationen zu diesem Vorgang

Auf dem Bildschirm „Info“ werden Informationen darüber angezeigt, mit welchem IP Office der Voicemail-Server verbunden ist und welche Lizenzen er von diesem IP Office erhalten hat. Dazu zählen Informationen über das vom Voicemail-Server verwendete Betriebssystem.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Menüleiste **Hilfe > Info** .

Das Menü zeigt Informationen vom Voicemail-Server an.

Diese umfassen die Adresse des IP Office, mit dem er zusammenarbeitet, und die Lizenzen, die er von diesem IP Office erhalten hat.
2. Zum Schließen des Informationsfensters klicken Sie auf die X-Taste rechts oben.

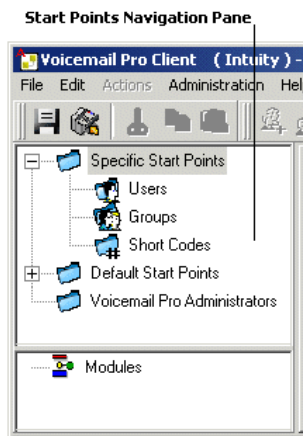
Verwandte Links

[Das Voicemail Pro Client-Fenster](#) auf Seite 31







Teil 2: Anrufverlauf bearbeiten

Kapitel 5: Anfangspunkte des Anrufverlaufs


Voicemail Pro Die Konfiguration des Voicemail-Anrufverlaufs besteht aus einer Reihe von Anfangspunkten. Wenn der Voicemail-Server einen Anruf empfängt, sucht er nach einem passenden Anfangspunkt. Wenn er einen findet, folgt der Anruf der Reihe von Aktionen, die mit diesem Anfangspunkt verknüpft wurden. Wird keine Entsprechung gefunden, stellt der Server die standardmäßigen Voicemail-Funktionen für den Anruf zur Verfügung.



Das Navigationsfenster enthält eine erweiterbare und reduzierbare Liste mit Anfangspunkten. Diese können als Anfangspunkte für einzelne Benutzer, Sammelanschlüsse, Funktionscodes und als Standard-Anfangspunkte dienen.

- **Spezielle Anfangspunkte** : Dieser Ordner enthält die Anfangspunkte für Benutzer, Gruppen und Funktionscodes.
- **Benutzer** : Dieser Ordner enthält Anfangspunkte, die für einzelne Benutzer eingerichtet wurden. Wird dieser Ordner ausgewählt, erscheint eine Liste im Fensterbereich „Details“, in der die Namen der Postfachbesitzer für beliebige Anrufverläufe aufgeführt sind, die der ausgewählten Mailbox zugeordnet wurden.
 -  Dies ist ein Benutzer, für den ein oder mehrere Anfangspunkte konfiguriert sind. Der Ordner kann erweitert werden, um die verschiedenen Anfangspunkte anzuzeigen.
 - **Abfragen** : Wird verwendet, wenn der Benutzer Voicemail anruft.
 - **Hinterlassen** : Wird für Anrufe an den Benutzer verwendet, die an Voicemail umgeleitet wurden.
 - **Rückruf** : Wird verwendet, wenn Voicemail einen Benutzer anruft, um ihn darüber zu informieren, dass Nachrichten in seiner Mailbox eingegangen sind. Siehe [Einrichten eines RückrufsVoicemail Pro](#) auf Seite 221

- **In Warteschlange und Immer noch in Warteschlange** : Werden verwendet, wenn sich Anrufe für einen Benutzer in der Warteschlange befinden. Siehe [Persönliche Ansagen](#) auf Seite 287.
- **Gruppen** : Dieser Ordner enthält Anfangspunkte, die für Gruppen eingerichtet wurden. Wird dieser Ordner ausgewählt, erscheint eine Liste im Fensterbereich „Details“, in der die Namen der Postfachbesitzer für beliebige Anrufverläufe aufgeführt sind, die der ausgewählten Mailbox zugeordnet wurden.
 -  Dies ist eine Gruppe, für die einen oder mehrere Anfangspunkte konfiguriert wurden. Der Ordner kann erweitert werden, um die verschiedenen Anfangspunkte anzuzeigen.
 - **Abfragen** : Dieser Ordner wird verwendet, wenn ein Teilnehmer auf die Mailbox der Gruppe zugreift.
 - **Hinterlassen** : Wird für Anrufe an den Sammelanschluss verwendet, die an Voicemail umgeleitet wurden.
 - **In Warteschlange und Immer noch in Warteschlange** : Werden verwendet, wenn Anrufe für eine Gruppe in der Warteschlange stehen. Siehe [Anpassen eines Anrufverlaufs für einen Sammelanschluss](#) auf Seite 209.
- **Funktionscodes** : Dieser Ordner enthält alle Anfangspunkte, die für bestimmte Funktionscodes eingerichtet wurden. Bei Funktionscode-Anfangspunkten muss der Telefonnummereintrag der entsprechenden Kurzwahl in IP Office Manager auf eine bestimmte Art eingerichtet sein. Wenn beispielsweise ein Anfangspunkt für die Kurzwahl *88 eingerichtet wird, müssen für die Kurzwahl *88 in der IP Office-Manager-Anwendung folgende Einstellungen festgelegt sein:
 - Funktionscode: *88
 - Telefonnummer: *88
 - Funktion - Voicemail-Knoten: Die obigen Einstellungen ermöglichen internen Anrufern Zugriff auf den Anfangspunkt. Um den Zugriff externer Anrufer zu ermöglichen, richten Sie ein Routing eingehender Anrufe mit dem Ziel *88 ein.
 - Ein individueller Funktionscode in IP Office. Hierfür muss ein entsprechender Sonderfunktionscode im Manager eingerichtet werden.
- **Standard-Anfangspunkte** : Anstatt einzelne Anfangspunkte für jeden Benutzer und jede Gruppe einzurichten, können Sie auch Aktionen in Verbindung mit den Standard-Anfangspunkten programmieren. Diese werden anschließend für alle Anrufe verwendet, die vom Voicemail Pro-Server empfangen werden und keinem bestimmten Anfangspunkt entsprechen. Siehe [Standard Anfangspunkte](#) auf Seite 44.
- **Voicemail Pro-Administratoren** : Wenn der Ordner Voicemail Pro-Administratoren ausgewählt wird, erscheint eine Liste im Fensterbereich für Details. Die Liste enthält den Namen, Typ und Status der Administratoren. Details können hinzugefügt, ergänzt oder gelöscht werden.
- **Server-Warteschlangen** : Über diese Option können Sie eine Liste mit Bereichseinstellungen anzeigen.
 - Benutzervariablen
 - Alarmer
 - Ausgehende Anrufe

- **Module** : Module setzen sich aus mehreren Aktionen zusammen und können beliebig oft verwendet werden. Mithilfe von Modulen können Sie eine Sequenz von Aktionen erstellen, die Sie dann im Anrufverlauf jedes anderen Anfangspunkts weiter verwenden können. Änderungen des Moduls wirken sich auf alle Anfangspunkte aus, die dieses Modul verwenden. Das vereinfacht die Programmierung von Aktionen, wenn für eine bestimmte Anzahl von Anfangspunkten dieselbe Abfolge von Aktionen gelten soll. Durch die Verwendung von Modulen kann außerdem der Umfang des Anrufverlaufs reduziert werden.

Verwandte Links

[Standard Anfangspunkte](#) auf Seite 44

[Verwenden von Anfangspunkten](#) auf Seite 45

[Einen Startpunkt für einen Funktionscode hinzufügen](#) auf Seite 45






[Bearbeiten von Anfangspunkten](#) auf Seite 46

[Löschen eines Anfangspunkts](#) auf Seite 46

[Umbenennen von einer Benutzergruppe/von Kurzwahlen](#) auf Seite 47

Standard Anfangspunkte

Die Standard-Anfangspunkte können verwendet werden, um eine Abfolge von Aktionen zu erstellen, die auf alle geeigneten Anrufe angewendet werden, sofern kein spezieller Anfangspunkt existiert.

- **Abfragen** : Wird verwendet, wenn ein Anrufer versucht, auf ein Postfach zuzugreifen.
- **Hinterlassen** : Wird verwendet, wenn ein Anrufer an Voicemail umgeleitet wird.
- **Rückruf** : Wird verwendet, wenn die Voicemail einen Benutzer anruft, um ihm mitzuteilen, dass in seinem Voicemail-Postfach neue Nachrichten eingegangen sind.
- **In Warteschlange** : Wird für Anrufer verwendet, die für einen Sammelanschluss oder Benutzer in der Warteschlange stehen.
- **Immer noch in Warteschlange** : Wird für Anrufer verwendet, die für einen Sammelanschluss oder Benutzer in der Warteschlange stehen.

Bei Verwendung eines Standard-Startpunktes kann mit den folgenden Aktionen die Identität des Benutzers (intern anrufender oder angerufener Benutzer) bestimmt und anschließend das Postfach dieses Benutzers (oder ein andere festgelegtes Postfach) aufgerufen werden:

- Aktion „Nachrichten abrufen“.
- Aktion „Nachricht hinterlassen“.
- Persönliches Optionsmenü.
- Aktion „Abhören“.
- Aktion „Namen aufzeichnen“.
- Aktion „Wiedergabeliste bearbeiten“.

Von den folgenden Aktionen wird automatisch erkannt, um wen es sich bei dem vermutlichen Benutzer handelt. Wenn kein anderes Postfach von der Aktion angegeben wird, werden die Einstellungen für den Voicemail-Empfang dieses Benutzers verwendet:

- Aktion „Vermitteln“.
- Aktion „Unterstützte Vermittlung“.
- Aktion „Flüstern“.

Verwandte Links






[Anfangspunkte des Anrufverlaufs](#) auf Seite 42

Verwenden von Anfangspunkten

Informationen zu diesem Vorgang

Anfangspunkte können für einzelne Benutzer, Sammelanschlüsse, Funktionscodes und als Standard-Anfangspunkte dienen. Alle Anfangspunkte können hinzugefügt, bearbeitet, umbenannt oder gelöscht werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Benutzer**  oder **Gruppen**  und dann wählen Sie dann **Hinzufügen** .
 Oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Benutzer**  oder **Gruppen**  und wählen Sie **Hinzufügen**.
 Das Fenster **Neuen hinzufügen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie den Namen aus, der dem Benutzer bzw. der Gruppe im Telefonsystem entspricht. Um alle Benutzer oder Gruppen hinzuzufügen, aktivieren Sie die Option **Alle Benutzer hinzufügen**.
3. Wählen Sie die gewünschten Anfangspunkttypen aus. Die Anfangspunkte **Abfragen**, **Hinterlassen**, **Rückruf**, **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** sind für Benutzer und Gruppen verfügbar.
4. Klicken Sie auf **OK**.




Verwandte Links

[Anfangspunkte des Anrufverlaufs](#) auf Seite 42

Einen Startpunkt für einen Funktionscode hinzufügen

Informationen zu diesem Vorgang

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Funktionscode**  und dann auf . Das Fenster **Neuen Funktionscode hinzufügen** öffnet sich.
 Oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Funktionscodes**  und wählen Sie die Option **Hinzufügen**.

2. Geben Sie den Funktionscode ein.

- Bei Funktionscode-Startpunkten muss der Telefonnummerneintrag des entsprechenden Funktionscodes in der IP Office Manager-Anwendung auf eine spezifische Art eingerichtet sein. Wenn beispielsweise ein Startpunkt für den Funktionscode *88 eingerichtet wird, müssen für den Funktionscode *88 in der Manager-Anwendung folgende Einstellungen festgelegt sein: Der Funktionscode ermöglicht internen Anrufern Zugriff auf den Startpunkt. Um den Zugriff externer Anrufer zu ermöglichen, richten Sie ein Routing eingehender Anrufe auf die Nebenstelle *88 ein.

- **Funktionscode:** *88
- **Telefonnummer:** *88
- **Funktion:** Voicemail-Knoten.


3. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

[Anfangspunkte des Anrufverlaufs](#) auf Seite 42

Bearbeiten von Anfangspunkten

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Wählen Sie im **Navigationsbereich** des **VoiceMail Pro**-Hauptfensters den Anfangspunkt aus, den Sie bearbeiten möchten und klicken Sie auf **Alternativ** klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anfangspunkt und wählen Sie dann  **Bearbeiten**.

Das Fenster **Anfangspunkt bearbeiten** wird aufgerufen.


2. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

[Anfangspunkte des Anrufverlaufs](#) auf Seite 42

Löschen eines Anfangspunkts

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

Wählen Sie im **Navigationsbereich** den zu löschenden Anfangspunkt und klicken Sie auf **Alternativ**. Klicken Sie alternativ mit der rechten Maustaste auf den Anfangspunkt, und wählen Sie  **Löschen**.

Sie werden vom System aufgefordert, das Löschen des ausgewählten Anfangspunkts zu bestätigen.

- Klicken Sie auf **Ja**, um den Anfangspunkt zu löschen.
- Klicken Sie auf **Nein**, um den Löschvorgang abubrechen.

Verwandte Links

[Anfangspunkte des Anrufverlaufs](#) auf Seite 42

Umbenennen von einer Benutzergruppe/von Kurzwahlen

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Fenster **Navigation** mit der rechten Maustaste auf den Benutzer, die Gruppe oder den Funktionscode und wählen Sie **Umbenennen**. Es öffnet sich das Fenster **Neuer Anfangspunktname**.
Geben Sie den neuen Namen ein.
2. Klicken Sie auf **OK**.
Der Anfangspunkt wird umbenannt.

Verwandte Links

[Anfangspunkte des Anrufverlaufs](#) auf Seite 42

Kapitel 6: Anrufverlaufsaktionen

Wenn ein Anfangspunkt hinzugefügt wurde, kann er verwendet werden, um eine Folge von Aktionen zu definieren. Jede Aktion kann, je nach Art der Aktion, eine bestimmte Anzahl von Ergebnissen (Wahr, Falsch, Keine Antwort, Besetzt) aufweisen. Jedes dieser Ergebnisse kann als Verbindungspunkt für eine andere Aktion verwendet werden. Siehe [Verbindungen](#) auf Seite 52.

Eine Reihe von Aktionen und Verbindungen kann auch in einem Modul definiert werden, siehe [Module](#) auf Seite 57. Module sind wiederverwendbare Gruppen von Aktionen, die zu anderen Startpunkt-Anrufverläufen hinzugefügt werden können. Änderungen des Moduls wirken sich auf alle Anfangspunkte aus, die dieses Modul verwendet. Dies vereinfacht die Programmierung von Aktionen, wenn für eine bestimmte Anzahl von Anfangspunkten dieselbe Abfolge von Aktionen gelten soll.

Verwandte Links

[Verfügbare Anrufverlaufsaktionen](#) auf Seite 48

[Bearbeiten von Aktionen](#) auf Seite 51

[Anrufverlauf-Aktionsverbindungen](#) auf Seite 52

Verfügbare Anrufverlaufsaktionen

Folgende Aktionen können in einen Anrufverlauf eingebunden werden:

- **Anfangspunkt:** Diese Sonderaktion ist in allen Anrufabläufen vorhanden. Es handelt sich einfach um den Anfangspunkt für den Anrufverlauf, an den andere Aktionen angeknüpft werden können. Obgleich diese Aktion Registerkarten für **Allgemein**, **Einstiegsansagen**, **Berichte** und **Ergebnisse** besitzt, sollten diese nicht benutzt werden. Alle in diesen Registerkarten eingegebenen Einstellungen werden ignoriert und müssen über die Registerkarte der ersten zusätzlichen Aktion angewendet werden, die dem Anrufverlauf hinzugefügt und mit dem **Anfangspunkt** verknüpft wird.

Basis-Aktionen

Die folgenden Aktionen werden hauptsächlich verwendet, um das Routing eines Anrufs zwischen mehreren Aktionen zu steuern.

- **Aktion Allgemein:** Dem Anrufer eine auf der Registerkarte **Einstiegsansagen** eingegebene Ansage wiedergeben. Über diese Aktion können auch benutzerdefinierte Befehle für den Voicemail-Server eingegeben werden.
- **Aktion „Text sprechen“:** Text eingeben und dem Anrufer wiedergeben. Erfordert die Aktivierung von TTS.
- **Aktion „Menü“:** Verzweigung des Anrufverlaufs entsprechend den vom Anrufer vorgenommenen Tastenbetätigungen.

- **Aktion „Gehe zu“:** Zu anderem Anfangspunkt wechseln.
- **Aktion „Trennen“:** Trennen Sie den Anruf, oder, für Anrufe in der Warteschlange, den Anruf wieder in die Anrufwarteschlange schalten.
- **Aktion „Ausgangspunkt“:** Zurück zum Anfangspunkt.
- **Aktion „Modulrückkehr“:** Zurück zum Anfang eines Moduls.

Postfachaktionen

Diese Aktionen beziehen sich auf das Hinterlassen in und Abrufen von Nachrichten aus einem Postfach.

- **Aktion „Nachrichten abrufen“:** Nachrichten aus einem Postfach abrufen.
- **Aktion „Nachricht hinterlassen“:** Eine Nachricht in einem Postfach hinterlassen.
- **Aktion „Abhören“:** Eine Aufzeichnung in einem Postfach hinterlassen.
- **Aktion „Sprachfrage“:** Antworten auf eine Reihe von Ansagen aufzeichnen.
- **Aktion „Kampagne“:** Auf eine Kampagne zum Lesen oder Hinterlassen einer Nachricht zugreifen.

Konfigurations Aktionen

Über diese Aktionen kann ein Anrufer die Einstellungen des Postfaches eines Benutzers oder eines Sammelanschlusses ändern.

- **Aktion „Wiedergabeliste bearbeiten“:** Ansage neu aufzeichnen.
- **Aktion „Namen aufzeichnen“:** Name des Postfaches neu aufzeichnen.
- **Aktion „Persönliches Optionsmenü“:** Benutzer- oder Gruppeneinstellungen ändern.
- **Wählen Sie Aktion für die Systemansagensprache:** Ändern Sie die für den Anruf verwendete Ansagesprache.

Telefonie Aktionen

Diese Aktionen beziehen sich auf Telefoniefunktionen wie etwa Anrufvermittlungen.

- **Aktion „Weiterleitung per Variable Routing“:** Routing auf eine Übereinstimmung mit einer Variablen wie Anrufer-CLI.
- **Aktion „Eingehenden Anruf“:** Ermöglicht das Routing des Anrufs je nach dem, ob der Anruf intern oder extern ist.
- **Routing nach Anrufstatus:** Welche Route verwendet wird, hängt von dem Grund ab, aus dem der Anruf an Voicemail geleitet wurde.
- **Aktion „Vermittlung“:** Sofortige Weiterleitung an das angegebene Ziel durchführen.
- **Aktion „Flüstern“:** Eine abgeschirmte Vermittlung.
- **Aktion „Anrufliste“:** An eine vom Benutzer bestimmte Auswahl vermitteln.
- **Aktion „Wählen-über-Name“:** Benutzer/Gruppe über Tastatur auswählen.
- **Aktion „Unterstützte Vermittlung“:** Der Anruf wird weitergeleitet und es wird überwacht, ob die Weiterleitung abgeschlossen wurde. Wenn nicht, verknüpfen Sie mit anderen folgenden Aktionen.
- **Aktion „Alphanumerische Abfrage“:** Über diese Aktion können Anrufer Text und numerische Werte eingeben.
- **Aktion „Parken mit Aufruf“:** Parken Sie einen eingehenden Anruf, und rufen Sie eine bestimmte Nebenstellenummer eines Benutzers oder eines Sammelanschlusses zu diesem Anruf auf.

- **Aktion „Vorausschauende-Anrufe-Skript“:** Erstellen Sie Anrufverläufe für durch Avaya Outbound Contact Express getätigte vorausschauende Anrufe.

Diverse Aktionen

- **Aktion „E-Mail“:** Eine Aufzeichnung per E-Mail verschicken.
- **Aktion „Tür öffnen“:** Türrelais öffnen und/oder schließen.
- **Aktion „Alarm aktivieren“:** Zeit für Weck-/Erinnerungsruf festlegen.
- **Aktion „Zeit“:** Zeitangabe für Anrufer wiedergeben.
- **Aktion „An Nebenstelle übertragen“:** Aufnahme für eine Nebenstelle abspielen.
- **Remote-Anrufverlauf:** An anderer Stelle entwickelte Anrufverläufe in einen vorhandenen Anrufverlauf integrieren.

Bedingungsaktionen

Diese Aktionen werden verwendet, um Verzweigungen beim Routing von Anrufen zu erstellen, je nachdem, ob ein Wert wahr oder falsch ist.

- **Aktion „Bedingung testen“:** Testet, ob eine Bedingung wahr oder falsch ist.
- **Aktion „Benutzervariable setzen“:** Setzt eine Benutzervariable auf einen bestimmten Wert.
- **Aktion „Benutzervariable testen“:** Testet den Wert einer Variable.
- **Aktion „Variable testen“:** Überprüfen, ob die vom Benutzer gewählte Eingabe den voreingestellten Ziffern entspricht.
- **Zähler inkrementieren und testen:** Inkrementiert einen Zähler und testet, ob er nun einem vorgegebenen Wert entspricht.
- **Zähler dekrementieren und testen:** Dekrementiert einen Zähler und testet, ob er einem vorgegebenen Wert entspricht.

Datenbank Aktionen

Mit diesen Aktionen können Daten aus der Datenbank ausgelesen und zur Datenbank hinzugefügt werden.

- **Aktion „Datenbank öffnen“:** Öffnen einer Datenbank.
- **Aktion „Datenbank ausführen“:** Eine Aktion in einer Datenbank durchführen.
- **Aktion „Daten aus Datenbank abrufen“:** Informationen aus einer Datenbank abrufen.
- **Aktion „Datenbank schließen“:** Schließen einer Datenbank.

Warteschlangenaktionen

Diese Aktionen sind Sammelanschluss-Warteschlangen zugeordnet und daher für Benutzer- und Funktionscode-Anfangspunkte nicht verfügbar.

- **Aktion „Geschätztes Warteschlangenende“:** Sagt die voraussichtliche Zeit bis zur Entgegennahme des Anrufs an.
- **Aktion „Warteschlangenposition“:** Sagt die Warteschlangenposition des Anrufers an.

Verwandte Links

[Anrufverlaufsaktionen](#) auf Seite 48

Bearbeiten von Aktionen

Die Prozesse in diesem Abschnitt der Dokumentation werden verwendet, um Anrufverlauf-Aktionen zu bearbeiten.

Verwandte Links

- [Anrufverlaufsaktionen](#) auf Seite 48
- [Hinzufügen einer Aktion](#) auf Seite 51
- [Bearbeiten einer Aktion](#) auf Seite 51
- [Löschen einer Aktion](#) auf Seite 52

Hinzufügen einer Aktion

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Startpunkt, dem Sie eine Aktion hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie in das Detailfenster.
3. Klicken Sie auf **Aktionen** und wählen Sie die Aktionsart aus, die Sie hinzufügen möchten (z. B. Basisaktionen).
 - Wählen Sie die gewünschte Aktion aus dem Untermenü aus.
 - Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol der gewünschten Aktionsart und wählen Sie dann eine Aktion aus dem Untermenü aus.

Wenn Sie beispielsweise **Basis**-Aktionen ausgewählt haben, könnten Sie **Text sprechen** auswählen. Der Cursor zeigt an, dass Sie eine Aktion zum Hinzufügen ausgewählt haben.

4. Klicken Sie in das Detailfenster, um die Aktion dort zu platzieren.

Die neue Aktion wird hinzugefügt. Nun können Sie die Aktion bearbeiten und Verbindungen hinzufügen.

Verwandte Links

- [Bearbeiten von Aktionen](#) auf Seite 51

Bearbeiten einer Aktion

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Doppelklicken Sie im Detailfenster auf die Aktion bzw. klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf, und wählen Sie **Eigenschaften**.

Das Fenster **Eigenschaften** wird geöffnet. Die Details der ausgewählten Aktion befinden sich in einer Reihe von Registerkarten.
2. Wählen Sie eine Registerkarte aus und ändern Sie die Eigenschaften der Aktion je nach Bedarf.
3. Klicken Sie nach Beenden des Vorgangs auf **OK**.

Verwandte Links

- [Bearbeiten von Aktionen](#) auf Seite 51

Löschen einer Aktion

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

Klicken Sie im **Detailfenster**, in dem die Aktionen angezeigt werden, auf die zu löschende Aktion.

- Wählen Sie im Menü **Bearbeiten Löschen**.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktion und wählen Sie **Löschen**.

Die ausgewählte Aktion wird gelöscht.

Verwandte Links

[Bearbeiten von Aktionen](#) auf Seite 51

Anrufverlauf-Aktionsverbindungen

Die Aktionen, die zu einem Anfangspunkt hinzugefügt werden, müssen vor ihrer Verwendbarkeit verbunden werden. Die Abfolge der Verbindungen bestimmt das spätere Routing des Anrufs durch Voicemail.

Jede Aktion kann eine bestimmte Anzahl von Ergebnissen (zum Beispiel **Wahr**, **Falsch**, **Keine Antwort** und **Besetzt**) aufweisen. Die Art des Ergebnisses hängt vom Aktionstyp ab: Zu jedem Ergebnis kann eine Verbindung hinzugefügt werden.

- Den meisten Aktionen ist nur das Ergebnis **Weiter** zugeordnet, d. h. eine einzelne Verbindung zur nächsten Aktion.
- Einigen Aktionen sind möglicherweise zwei Ergebnisse zugeordnet, z. B. **Wahr** oder **Falsch**. Jedes dieser Ergebnisse kann als Verbindungspunkt für verschiedene nachfolgende Aktionen verwendet werden.
- Einigen Aktionen sind mehrere Ergebnisse zugeordnet. Die Aktion Unterstützte Weiterleitung weist beispielsweise die Ergebnisse **Weiter**, **Keine Antwort** und **Besetzt** auf. Jedes dieser Ergebnisse kann als Verbindungspunkt für verschiedene nachfolgende Aktionen verwendet werden.
- Bei Ergebnissen, für die keine Verbindung zu einer nachfolgenden Aktion eingerichtet wurde, wird der Anruf entweder getrennt oder, falls er aus einer Sammelanschluss-Warteschlange stammt, in die Warteschlange zurückgestellt.
- In Modulen sollten alle Verbindungen zu einer anderen Aktion oder der Aktion **Modulrückkehr** führen.

Verwandte Links

[Anrufverlaufsaktionen](#) auf Seite 48


[Hinzufügen einer Verbindung](#) auf Seite 52

[Löschen einer Verbindung](#) auf Seite 53

Hinzufügen einer Verbindung

Informationen zu diesem Vorgang

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol .
2. Klicken und ziehen Sie den Cursor vom Ergebnis der Aktion, die die Verbindung auslöst, zur darauffolgenden Aktion.

Verwandte Links

[Anrufverlauf-Aktionsverbindungen](#) auf Seite 52

Löschen einer Verbindung

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf die zu löschende Verbindung.
Sie wird rot angezeigt.
2. Drücken Sie **Entfernen**.
 - Wählen Sie **Bearbeiten** und anschließend **Löschen**
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie dann **Löschen**.

Ergebnis

Die Verbindung wird entfernt.

Verwandte Links

[Anrufverlauf-Aktionsverbindungen](#) auf Seite 52

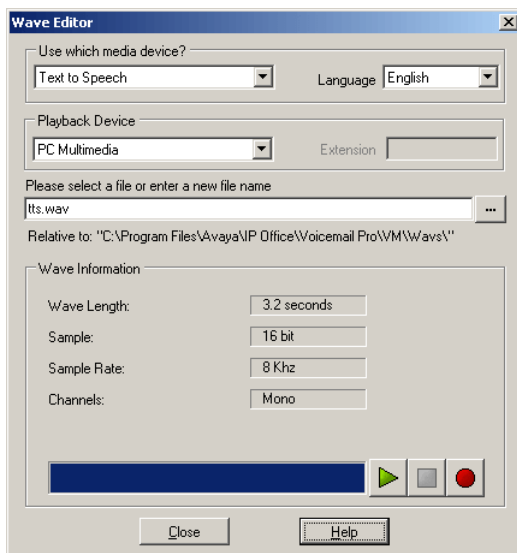
Kapitel 7: Verwenden von Wave-Editor

Informationen zu diesem Vorgang

Die **Wave-Editor** wird von verwendet, Voicemail Pro um Ansagen auszuwählen, aufzuzeichnen und wiederzugeben. Er kann verwendet werden, um vorhandene Ansagen auszuwählen oder neue Ansagen aufzuzeichnen. Die auf der Registerkarte **Ansagen zum Eintrag** einer Anrufverlaufsaktion angegebene Ansage wird vom System wiedergegeben, bevor die eigentliche Aktion ausgeführt wird.

Vorgehensweise

Klicken Sie **+** oder doppelklicken Sie auf eine der aufgeführten Ansagen, um das Fenster des **Wave-Editor** zu öffnen.



Verwandte Links

[Aufzeichnen einer neuen Ansage](#) auf Seite 54

[Auswählen einer Ansage](#) auf Seite 56


Aufzeichnen einer neuen Ansage




Vorgehensweise

1. Konfigurieren Sie zuerst das Aufnahme- und Wiedergabegerät:

Eingang	Beschreibung
Multimedia-PC	Diese Option verwendet die Lautsprecher- und Mikrofonkomponenten des PCs, auf dem der Voicemail Pro-Client ausgeführt wird.
Telefonie-Mobilteil	Wenn ausgewählt, geben Sie die Nebenstelle des zu verwendenden Telefons ein. Wenn die Aufnahme gestartet wird, wird das Telefon aktiviert. Nach der Antwort beginnt die Aufnahme.
Text-zu-Sprache (TTS)	<p>Diese Option ist auf Systemen verfügbar, die den TTS-Betrieb unterstützen (siehe Verwendung von Text-to-Speech (TTS) auf Seite 295). Beachten Sie, dass diese Option außerdem angezeigt wird, falls sich Text im Feld Beschreibung befindet.</p> <p>Bei Auswahl wird die Ansagedatei automatisch mit Hilfe dieses Texts erstellt. Falls Text to Speech ausgewählt wird, werden auch die folgenden zusätzlichen Felder verwendet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sprache – Wird angezeigt, wenn lokal installiertes TTS verwendet wird. Sie können die Sprache wählen, die für die Ansageerzeugung verwendet werden soll. • TTS-Sprache – Wird angezeigt, wenn Google Speech TTS verwendet wird. Wählen Sie die Sprache aus, die von Google Speech unterstützt wird. • TTS-Sprachaufnahme – Wählen Sie die Sprache aus, die mit der TTS-Sprache verwendet werden soll. Die verfügbaren Optionen hängen von der ausgewählten Sprache ab. • Wiedergabegerät - Wählen Sie entweder PC Multimedia oder Telefonie-Mobilteil als das Gerät, auf dem die Ansage nach der TTS-Erzeugung abgespielt werden soll.

2. Geben Sie einen Dateinamen für die Aufzeichnung ein.


- Die Datei wird unter dem angezeigten Pfad gespeichert (der übergeordnete Ordner für alle Anrufverlaufansagen wird durch die Einstellung Sprachverzeichnis des Voicemail-Servers festgelegt). Alternativ verwenden Sie das Durchsuchen-Symbol  zur Wahl einer vorhandenen aufzuzeichnenden Ansagedatei.
- Speichern Sie keine Dateien im Ordner `/opt/vmpro/Wavs/Custom Prompts`. Ansagedateien in diesem Ordner werden über IP Office Web Manager gesteuert. Siehe [Verwaltung von benutzerdefinierten Ansagen](#) auf Seite 348. Verwenden Sie den Wave-Editor auch nicht, um Ansagedateien in diesem Ordner neu aufzuzeichnen.
- Wenn die Ansagen `Greeting1.wav` und `Greeting2.wav` usw. aufgezeichnet werden, spielt die Aktion `Greeting$KEY.wav` die Grußansage ab, die mit dem aktuellen Wert von `$KEY` übereinstimmt.
- Wenn benutzerspezifische Ansagen für unterschiedliche Sprachen unter demselben Dateinamen aufgezeichnet, jedoch in entsprechende Unterordner für die jeweiligen Sprachen abgelegt werden, kann die Variable `$LOC` im Dateipfad der Ansage einer Aktion verwendet werden, um die Ansage in der korrekten Sprachversion abzuspielen.
- Für Ansagen können die Formate `[GREETING] \<name>_Queued` und `[GREETING] \<name>_StillQueued` verwendet werden, wobei `<name>` durch den Sammelanschluss- oder Benutzernamen ersetzt wird.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche  (Aufzeichnen), um die Nachricht zu speichern.
4. Wenn Sie nicht **TTS** zur Erzeugung der Ansage verwenden, sprechen Sie die Nachricht auf und klicken bei Beendigung auf die Schaltfläche  **Stopp**.
5. Um die Nachricht anzuhören, klicken Sie auf die Schaltfläche  (Abspielen).

Verwandte Links

[Verwenden von Wave-Editor](#) auf Seite 54

Auswählen einer Ansage

Es steht eine Vielzahl an Standardansagen zur Verfügung. Geben Sie den Namen der Ansage ein oder verwenden Sie die Schaltfläche , um die gewünschte Datei zu suchen. Für eine Beispielliste dieser Eingabeaufforderungen.

- Nützliche Dateien sind:
 - en\MC_00 - Spielt einen Piepton.
 - en\MC_01 – Spielt eine Sekunde Pause ab.
 - Bei der Eingabe von 1234.wav wird „eins zwei drei vier“ abgespielt (es sei denn, es wurde eine Datei mit dem Namen 1234.wav aufgezeichnet).
- Einige Anrufvariablen können als Ansagen abgespielt werden. Beispiel:
 - \$NAM - Spielt den Benutzernamen ab.
 - \$CLI - Spielt die CLI des Anrufers ab.
 - \$RES - Spielt das aktuelle Ergebnis ab, wenn es sich um eine Datei .wav handelt.
 - \$VAR - Spielt die Variable als Liste von Ziffern ab.

Verwandte Links

[Verwenden von Wave-Editor](#) auf Seite 54

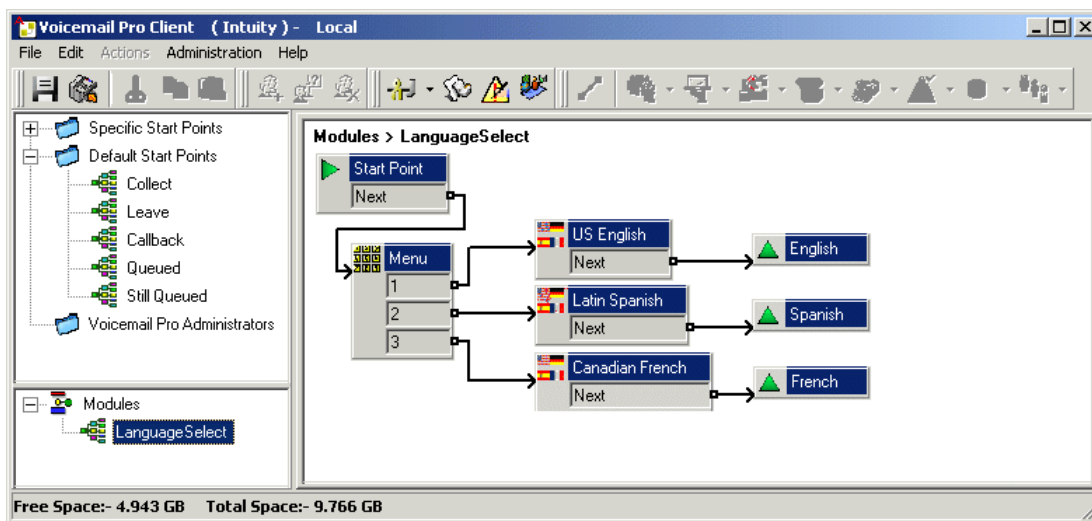
Kapitel 8: Module

Mithilfe von Modulen können Sie eine Sequenz von Aktionen erstellen, die Sie dann in einem anderen Anfangspunkt eines Anrufverlaufs weiter verwenden können. Dies vereinfacht die Programmierung von Aktionen, wenn für eine bestimmte Anzahl von Anfangspunkten dieselbe Abfolge von Aktionen gelten muss.

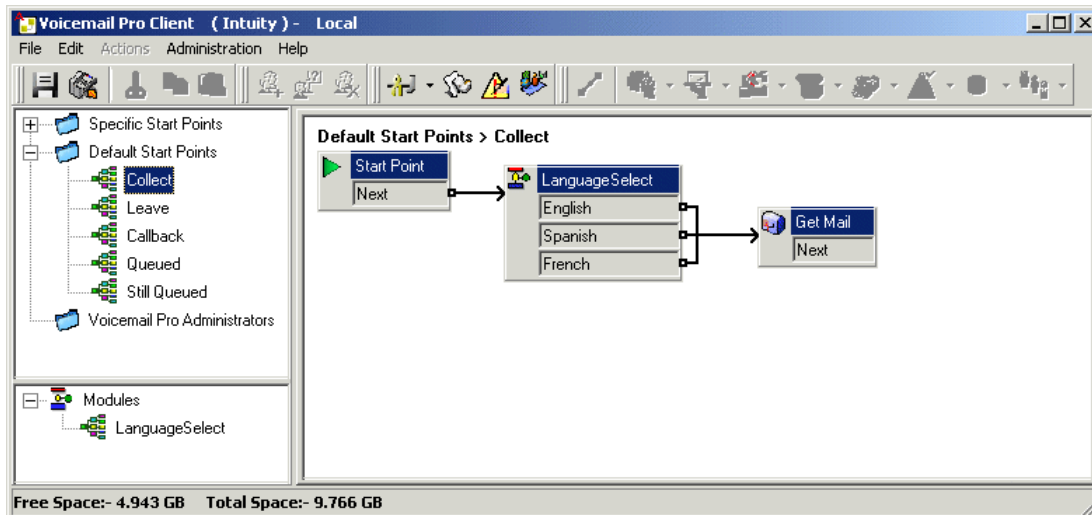
Änderungen an einem Modul wirken sich automatisch auf alle anderen Anfangspunkte aus, die dieses Modul verwenden. Durch die Verwendung von Modulen kann außerdem der Gesamtumfang eines Anrufverlaufs eines Voicemail-Servers reduziert werden.

Der Kunde hat viele Benutzer, die Englisch, Französisch oder Spanisch sprechen und daher eine Sprachauswahl treffen müssen, wenn sie Voicemail-Dienste verwenden. Anstatt verschiedene Sprachauswahlaktionen für jeden Anrufverlauf einzurichten, kann der Kunde dies mithilfe eines Moduls vornehmen.

Das nachfolgende Modul **LanguageSelect** fordert den Anrufer aus, die Sprache auszuwählen, die für alle Voicemail-Ansagen verwendet werden soll. Anschließend wird die Sprache mithilfe der Aktion **Sprache für Systemansagen wählen** festgelegt und die Aktion **Modulrückkehr** für jede Auswahl bereitgestellt.



Nachfolgend wurde das Modul **LanguageSelect** in den Standardanrufverlauf integriert, bei dem Anrufer die Voicemail-Nachrichten abrufen. Jedes der verknüpfbaren Ergebnisse, für die Module angezeigt werden, stimmt mit einer der Aktionen für **Modulrückkehr** im Modul überein. In diesem Fall sind alle mit der gleichen folgenden Aktion verbunden, sie hätten aber auch mit verschiedenen Aktionen verbunden werden können, sofern nötig.



Verwandte Links

[Erzeugung von Modulen](#) auf Seite 58

[Hinzufügen eines Moduls zu einem Anrufverlauf](#) auf Seite 59

[Direktes Ausführen eines Moduls](#) auf Seite 59


[Standardmodule](#) auf Seite 60

Erzeugung von Modulen

Informationen zu diesem Vorgang

Modulanrufverläufe, die außer einem Startpunkt keine weiteren Aktionen enthalten, werden beim Speichern automatisch gelöscht.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Module** und dann auf . Oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Module** und wählen Sie die Option **Hinzufügen**.
2. Bitte geben Sie einen Namen für das Modul ein!

 **Hinweis:**

Beachten Sie, dass das Modul eine höhere Priorität als der Anrufverlauf des Benutzers oder der Gruppe hat, wenn der Modulname mit dem Namen eines Benutzers oder einer Gruppe übereinstimmt.

3. Klicken Sie auf **OK**.

Nun können Sie Aktionen und Verbindungen zum Modul auf die gleiche Weise hinzufügen wie für einen Anfangspunkt.

Weitere Schritte

Um Verbindungen vom Modul zu anderen Aktionen in einem beliebigen Anrufverlauf, der das Modul verwendet, zu ermöglichen, müssen Sie dem Modul Modulrückkehr-Aktionen hinzufügen. Diese erscheinen als Ergebnisse, wenn das Modul zu einem Anrufverlauf hinzugefügt wird.

Verwandte Links

[Module](#) auf Seite 57

Hinzufügen eines Moduls zu einem Anrufverlauf

Vorgehensweise

1. Wählen Sie den Startpunkt des Anrufverlaufs, zu dem Sie das Modul Aktion hinzufügen möchten, und klicken Sie dann auf das rechte Bedienfeld.
2. Klicken Sie auf das erforderliche Modul im Navigationsfenster und ziehen Sie es in das Detailfenster.

Verwandte Links

[Module](#) auf Seite 57

Direktes Ausführen eines Moduls

Ein Modul kann direkt ausgeführt werden, ohne das Modul zum Anrufverlauf eines anderen Startpunkts hinzufügen zu müssen.

So führen Sie ein Modul mit einem Funktionscode aus:

Sie können Module in Verbindung mit Funktionscodes direkt verwenden. Der Funktionscode muss den Namen des Moduls anrufen. Dieser Beispielfunktionscode führt das Modul mit dem Namen **Speziell** aus, wenn ein Benutzer *97 wählt. Welchen Dienst der Benutzer erhält, hängt von den Aktionen innerhalb des Moduls ab.

- Funktionscode: Zum Beispiel *97
- Telefonnummer: „Special“ (einschließlich Anführungszeichen)
- Leitungsgruppennummer: 0
- Funktion: Voicemail abfragen

So führen Sie ein Modul für einen externen Anruf aus:

Ein Modul kann direkt auf einen eingehenden (externen) Anruf innerhalb der IP Office Manager Manager-Anwendung angewendet werden. Legen Sie über den geeigneten Eintrag **Routing eingehender Anrufe** das **Ziel** für den Modulnamen mit vorangestelltem „VM:“ fest.

Wenn Sie beispielsweise `VM:AutoAttend` eingeben, wird der Anruf an ein Modul mit der Bezeichnung **AutoAttend** geroutet. Beachten Sie, dass die Länge auf 15 Zeichen beschränkt ist. Der Modulname muss also auf 12 Zeichen beschränkt sein.

Gibt es im System eine Gruppe, deren Name zur Modulbezeichnung passt, werden Anrufe an diese Gruppe weitergeleitet, wenn der Voicemail-Server nicht ausgeführt wird.

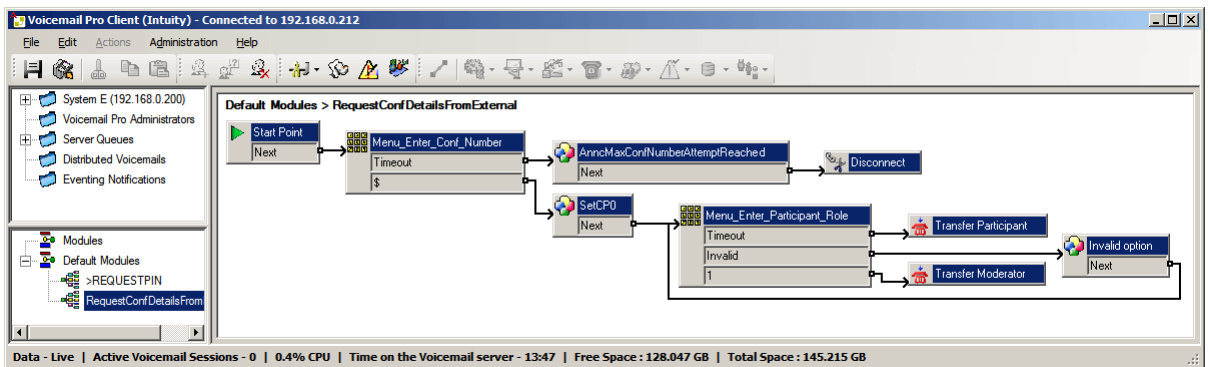
Verwandte Links

[Module](#) auf Seite 57

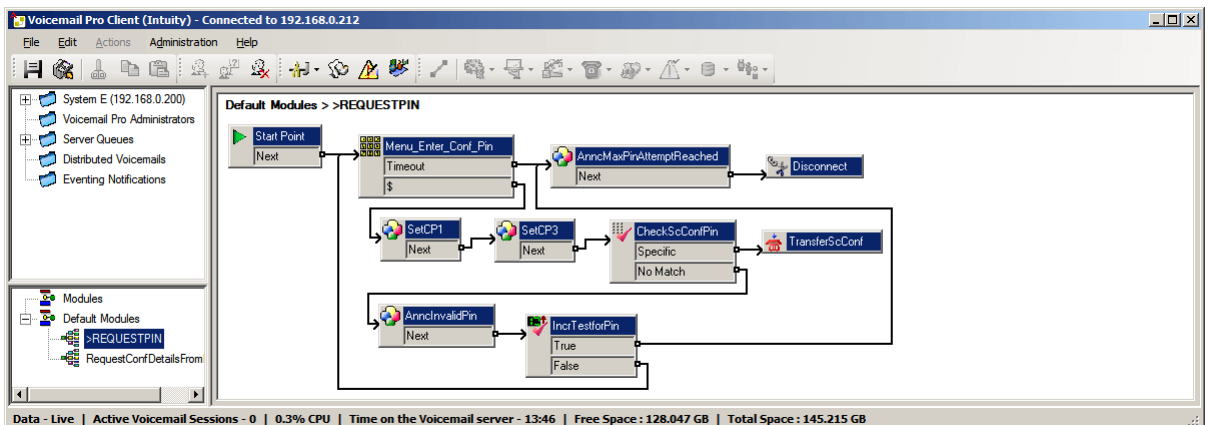
Standardmodule

In IP Office Version 10 bietet der Voicemail-Server verschiedene Standardmodule. Die für die Ausführung der Module erforderlichen Ansagen in allen unterstützten Sprachen sind dabei eingeschlossen.

- **RequestConfDetailsFromExternal**: Dieses Modul fordert Anrufer dazu auf, die Konferenznummer für eine vorhandene Einwahlkonzferenz einzugeben und anschließend Ihre Rolle auszuwählen (Gastgeber oder allgemeiner Teilnehmer).



- **>REQUESTPIN**: Dieses Modul wird mit den automatischen Einwahlanrufen verwendet, die vom System für geplante Konferenzen getätigt werden. Die Person, die den Anruf annimmt, wird aufgefordert, die Audiokonferenz-PIN für die geplante Konferenz einzugeben. Anschließend wird die Person in die Konferenz vermittelt.



Verwandte Links


- [Module](#) auf Seite 57
- [Aktivieren eines Moduls](#) auf Seite 60
- [Bearbeiten eines Standardmoduls](#) auf Seite 61
- [Zurücksetzen eines Moduls](#) auf Seite 61

Aktivieren eines Moduls

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Standardmodule**, und erweitern Sie ggf. die Modulliste.

Aktuell deaktivierte Module sind abgeblendet erscheinen.

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Standardmodulnamen, und wählen Sie **Aktivieren** aus.
3. Klicken Sie auf  **Speichern und live schalten**, um die Details des Standardmoduls zur Live-Systemdatenbank hinzuzufügen.

Ergebnis

Sie können jetzt das Modul zu anderen Anrufverläufen hinzufügen und Anrufe zum Modul vermitteln.

Verwandte Links

[Standardmodule](#) auf Seite 60

Bearbeiten eines Standardmoduls

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können ein Standardmodul auf dieselbe Art und Weise bearbeiten wie jedes andere Modul auch. Beachten Sie jedoch, dass ein Standardmodul ggf. mithilfe des unten aufgeführten Prozesses in seinen ursprünglichen Zustand zurückgesetzt werden kann.

Vorgehensweise

Schließen Sie den Client Voicemail Pro, um Änderungen **live zu setzen**.

Ergebnis

Änderungen an einigen Anrufverläufen, insbesondere am Ablauf der Konferenzschaltung, werden nicht wirksam, während der Voicemail Pro-Client mit dem Server verbunden ist.


Verwandte Links

[Standardmodule](#) auf Seite 60

Zurücksetzen eines Moduls

Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Standardmodulnamen, und wählen Sie **Zurücksetzen**.


Alle Änderungen am Modul werden zurückgesetzt, sodass es wieder der ursprünglichen Version des Standardmoduls entspricht, das mit dem Server installiert wurde.
2. Klicken Sie auf  **Speichern und live schalten**

Verwandte Links

[Standardmodule](#) auf Seite 60

Kapitel 9: Bedingungen





Mit dem Bedingungseditor können basierend auf dem Datum und dem Wochentag oder dem Wert der Variable Anrufverläufe überprüft und verzweigt werden.

Innerhalb des Voicemail-Anrufverlaufs kann eine Bedingung mithilfe der Aktion  **Bedingung testen** überprüft werden. Je nachdem, ob die Bedingung derzeit wahr oder falsch ist, können die Anrufer zu anderen Aktionen weitergeleitet werden.

Bedingungen setzen sich aus einer Reihe von Grundelementen zusammen. Diese Elemente können innerhalb einer einzigen Bedingung miteinander kombiniert werden, wodurch ein komplexes Regelwerk entstehen kann. Sie können beispielsweise mit dem Wochenplaner die Standardbürozeiten einer Firma definieren und diese mit dem Kalender kombinieren, um Ausnahmetage wie gesetzliche Feiertage festzulegen.

Bedingungselemente

Die folgenden unterschiedlichen Typen von Elementen können einer Bedingung hinzugefügt werden:

-  **Kalender:** Diese Funktion wählt Tage aus dem Kalender (bis zu 255 Tage), die bei Übereinstimmung des aktuellen Datums und des gewählten Tags zur Bestätigung des Elements als „wahr“ führen.
-  **Wochenplaner:** Wählen Sie Wochentage und danach einen Zeitraum an allen diesen Tagen, damit das Element als „wahr“ ausgegeben wird.
-  **Bedingung:** Wählen Sie eine vorhandene Bedingung, die als Element in einer anderen Bedingung verwendet wird.
-  **Vergleichen:** Vergleichen Sie einen Wert mit einem anderen Wert anhand gewählter Kriterien wie „Gleich“ oder „Größer als oder gleich“, sodass bei Erfüllung der Kriterien „wahr“ ausgegeben wird. Die verglichenen Werte können der aktuelle Wert von Anrufvariablen und/oder direkt eingegebenen Zahlenwerte sein.

Logikeinstellungen

Sie können Logikeinstellungen auf die Bedingung insgesamt oder auf einzelne Elemente in einer Bedingung anwenden. Diese können unterschiedlich sein, wenn die Bedingung Wahr oder Falsch ist.

- **X+ UND:** Die Bedingung ist wahr, wenn alle Elemente (z. B. sowohl A als auch B) wahr sind.
- **X|| ODER:** Die Bedingung ist wahr, wenn eines der Elemente wahr ist, wenn also beispielsweise der Tag Montag oder Dienstag lautet.
- **X! NICHT:** Dieses logische Element kann verwendet werden, um den Wert einzelner Elemente oder der gesamten Bedingung umzukehren (so dass z. B. Falsch ausgegeben wird, obwohl der Wert eigentlich Wahr ist).

Verwandte Links

[Einen Bedingungseditor starten](#) auf Seite 63


- [Eine neue Bedingung hinzufügen](#) auf Seite 64
- [Elemente zu einer Bedingung hinzufügen](#) auf Seite 64
- [Bearbeiten von Elementen](#) auf Seite 65
- [Ändern der Logikeinstellung von Bedingungen](#) auf Seite 65
- [Ändern des Bedingungsnamens](#) auf Seite 66
- [Löschen von Elementen und Bedingungen](#) auf Seite 66
- [Einführung Kalender](#) auf Seite 66
- [Ein Bedingungelement hinzufügen](#) auf Seite 68
- [Hinzufügen eines Vergleichselements](#) auf Seite 69
- [Beispiel für einen Anrufverlauf](#) auf Seite 70

Einen Bedingungseditor starten

Informationen zu diesem Vorgang

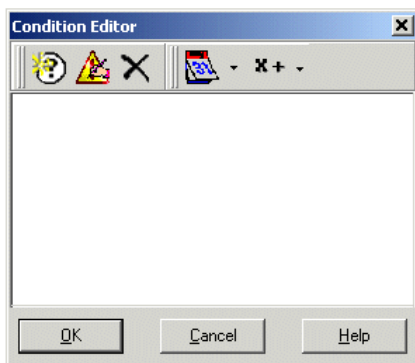
Sie können bestehenden Bedingungen Elemente hinzufügen, für eine Bedingung die Logik verändern und Elemente und Bedingungen löschen.

Vorgehensweise

Klicken Sie auf das Symbol .

- Sie können den Bedingungseditor öffnen, indem Sie **F6** drücken.
- Klicken Sie auf **Administration > Bedingungseditor**.

Wenn der Bedingungseditor gestartet wird, werden alle bestehenden Bedingungen angezeigt. Im Beispiel sind keine Bedingungen vorhanden.



Verwandte Links

[Bedingungen](#) auf Seite 62


Eine neue Bedingung hinzufügen

Informationen zu diesem Vorgang

* Hinweis:

Es können maximal 255 Bedingungen hinzugefügt werden.

Vorgehensweise

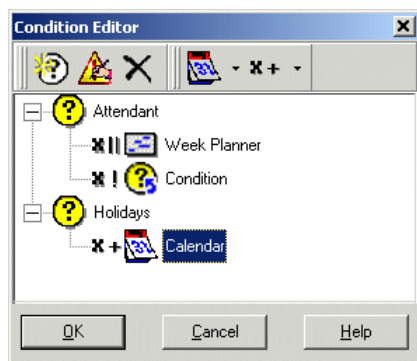
1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol .

Das Fenster **Neue Bedingung** wird geöffnet.

2. Geben Sie einen Namen für die Bedingung ein und klicken Sie dann auf **OK**.

Wenn eine Bedingung erstellt wurde, können Elemente hinzugefügt und geändert werden. Eine Bedingung kann aus mehreren Elementen bestehen, einschließlich mehrerer Elemente desselben Typs. Im Beispiel werden vollständige Bedingungen mit Elementen hinzugefügt.

Die neue Bedingung wird im **Bedingungseditor**-Fenster positioniert. Die Bedingung wird durch das Symbol  dargestellt, gefolgt vom Bedingungsnamen.








Verwandte Links

[Bedingungen](#) auf Seite 62

Elemente zu einer Bedingung hinzufügen

Informationen zu diesem Vorgang

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf  **Elementliste**.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Elementtyp:
 -  **Kalender**: Siehe Kalender.
 -  **Wochenplaner**: Siehe Wochenplaner.
 -  **Vergleichen**: Siehe Vergleichen.
 -  **Bedingung**: Siehe Bedingung.

3. Klicken Sie auf die Option  **Bedingungsname** im Fenster **Bedingungseditor**.

Das Elementsymbol wird hinzugefügt.

Jetzt können Sie die Einstellungen des Elements bearbeiten.

Verwandte Links

[Bedingungen](#) auf Seite 62

Bearbeiten von Elementen

Vorgehensweise

1. Wählen Sie das Element aus und klicken in der Symbolleiste auf  **Bearbeiten**.

Sie können auch auf das Element doppelklicken, um das Eigenschaften-Fenster zu öffnen.

Das Eigenschaften-Fenster des betreffenden Elements wird angezeigt.

2. Führen Sie die Änderungen durch.
3. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern und das Eigenschaften-Fenster zu schließen.

Verwandte Links

[Bedingungen](#) auf Seite 62

Ändern der Logikeinstellung von Bedingungen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf  **+Logik**.

2. Wählen Sie die gewünschte Logik aus:

- x|| (ODER)
- x+ (UND)
- x! (NICHT).

3. Klicken Sie im **Bedingungseditor**-Fenster auf das Element, auf das die Logik angewendet werden soll.


Die Logikanzeige verändert sich.

Verwandte Links

[Bedingungen](#) auf Seite 62

Ändern des Bedingungsnamens

Vorgehensweise


1. Wählen Sie das Element aus und klicken in der Symbolleiste auf das Symbol  **Bearbeiten**.
Das Fenster **Bedingung umbenennen** wird geöffnet.
2. Ändern Sie den Namen der Bedingung entsprechend.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

[Bedingungen](#) auf Seite 62

Löschen von Elementen und Bedingungen



Vorgehensweise

1. Wählen Sie die Bedingung oder das Element, das gelöscht werden soll.
 2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol .
- Die ausgewählte Bedingung bzw. das Element wird gelöscht.

Verwandte Links

[Bedingungen](#) auf Seite 62

Einführung Kalender

Diese Funktion wählt Tage aus dem Kalender  (bis zu 255 Tagen), die bei Übereinstimmung des aktuellen Datums und des gewählten Tags zur Ausgabe von „wahr“ führen. Führen Sie einen Doppelklick auf einem Tag aus, um den Tag an- oder abzuwählen. Ausgewählte Tage werden mit einem grünen Hintergrund angezeigt, z. B. .

Hinweis:

Ein grauer Hintergrund steht für Wochenendtage (). Es wird jedoch nicht angezeigt, ob der Tag ausgewählt ist.

„**Mehrere Tage**“-**Logik**: Diesem Bedingungelement wird standardmäßig ein logisches **ODER X||** zugewiesen. Das Element gibt „wahr“ zurück, wenn einer der gewählten Tage wahr ist. Wenn ein logisches **UND X=** verwendet und mehrere Tage ausgewählt werden, gibt das Element nicht "wahr" zurück.

Hinweis:

Die eventuelle Auswahl von Tagen in der Vergangenheit wird nicht automatisch aufgehoben.

Verwandte Links

[Bedingungen](#) auf Seite 62

[Ein Kalenderelement hinzufügen](#) auf Seite 67

[Wochenplaner-Einführung](#) auf Seite 67

[Ein Wochenplaner-Element hinzufügen](#) auf Seite 67

Ein Kalenderelement hinzufügen

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Kalender**.
2. Klicken Sie auf die Bedingung, zu der das Element hinzugefügt werden soll.
3. Doppelklicken Sie auf das Element, um seine Einstellungen anzuzeigen.
4. Führen Sie einen Doppelklick auf die einzelnen Daten aus, um sie an- oder abzuwählen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

[Einführung Kalender](#) auf Seite 66

Wochenplaner-Einführung

Der auf dem zentralen Voicemail Pro erstellte und gespeicherte Anrufverlauf enthält eine für eine bestimmte Zeit festgelegte Wochenplaner-Bedingung. Das Element Wochenplaner legt fest, welche Zeiträume während einer normalen Woche den Wert „Wahr“ ausgeben. Der Wochenplaner enthält einen Eintrag für jeden Wochentag sowie eine Start- und Endzeit für die Tagesabschnitte, für die „Wahr“ gilt. Die Wochenplaner-Bedingung wird basierend auf der Zeitzone, in der Sie sich befinden, geprüft, nicht basierend auf der Zeitzone, in der sich das zentralisierte Voicemail Pro befindet.

Zum Beispiel befinden Sie sich an IPO1, wo die Zeit 14 Uhr (UTC + 2:00) beträgt, und rufen einen anderen Nutzer in einer anderen Zeitzone an, wo die Zeit 02:30 (UTC - 9:30) beträgt. Falls die Wochenplaner-Bedingung von user2 auf 02:30 (UTC - 9:30) festgelegt wurde und der Anrufverlauf auf einem zentralen Voicemail-Server liegt, wo die Zeit 17:30 (UTC + 5:30) beträgt, basiert die Anrufverlauf-Bedingung auf der Zeitzone von user2 und nicht auf der des Voicemail Pro-Servers, wo das System den Anrufverlauf speichert.

- **„Mehrere Tage“-Logik:** Diesem Bedingungelement wird standardmäßig ein logisches ODER X|| zugewiesen. Das Element gibt „wahr“ zurück, wenn einer der gewählten Tage wahr ist. Wenn ein logisches UND X= verwendet und mehrere Tage ausgewählt werden, gibt das Element nicht „wahr“ zurück.

Verwandte Links

[Einführung Kalender](#) auf Seite 66

Ein Wochenplaner-Element hinzufügen

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Elementliste**.
2. Klicken Sie auf **Wochenplaner**.
3. Klicken Sie auf die Bedingung, zu der das Element hinzugefügt werden soll.

4. Doppelklicken Sie auf das Element, um seine Einstellungen anzuzeigen.
5. Wählen Sie die gewünschten Tage und den Zeitraum während jedes Tags, der „wahr“ ergeben soll.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links


[Einführung Kalender](#) auf Seite 66

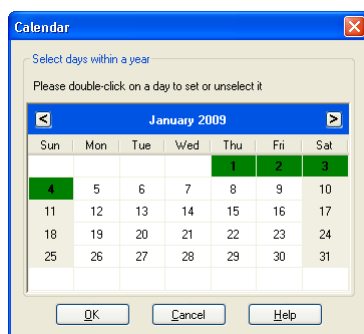
Ein Bedingungelement hinzufügen

Informationen zu diesem Vorgang

Das Bedingungelement wird verwendet, um den Wert einer bereits bestehenden Bedingung mit einer anderen Bedingung zu kombinieren. Wenn es ausgewählt ist, zeigt das Element eine Liste der anderen Bedingungen an, aus der Sie auswählen können.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  **Elementliste**.
2. Klicken Sie auf **Bedingung**.
3. Klicken Sie auf die Bedingung, zu der das Element hinzugefügt werden soll.
4. Doppelklicken Sie auf das Element, um seine Einstellungen anzuzeigen.



Wählen Sie die vorhandene Bedingung aus, die verwendet werden soll.

5. Klicken Sie auf **OK**.

Zwei Bedingungen wurden erstellt:

- Mit dem Wochenplaner-Element wird eine Bedingung erstellt, so dass Anrufe, die montags bis freitags zwischen 9:00 und 18:00 Uhr eingehen, anders behandelt werden als Anrufe außerhalb dieser Geschäftszeiten. Weitere Informationen.
 - Mit dem Kalender-Element wird eine Bedingung erstellt, damit Kalenderdaten wie gesetzliche Feiertage berücksichtigt werden können.
 - Die beiden Bedingungen müssen miteinander kombiniert werden, so dass der Anrufverlauf Anrufe während der Geschäftszeiten anders behandelt als Anrufe, die außerhalb der Bürozeiten und an gesetzlichen Feiertagen eingehen.
6. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Elementliste**.


7. Klicken Sie auf **Bedingung**.
8. Klicken Sie auf den **Wochenplaner** im Fenster **Bedingungseditor** . Die **-Bedingung wird im Bedingungseditor-Fenster platziert**.
9. Rufen Sie die Eigenschaften des Bedingungelements durch Doppelklicken auf.
10. Wählen Sie das Bedingungsergebnis „Kalender“ aus.
11. Klicken Sie auf Logikoptionen und wählen Sie eine **NICHT**-Aktion aus. Klicken Sie auf **Bedingung**, um die logische Option anzuwenden.
12. Klicken Sie auf **OK**. Die Bedingung ist nun montags bis freitags zwischen 09:00 und 18:00 Uhr wahr, wenn es sich nicht um einen Feiertag handelt.

Verwandte Links



[Bedingungen](#) auf Seite 62

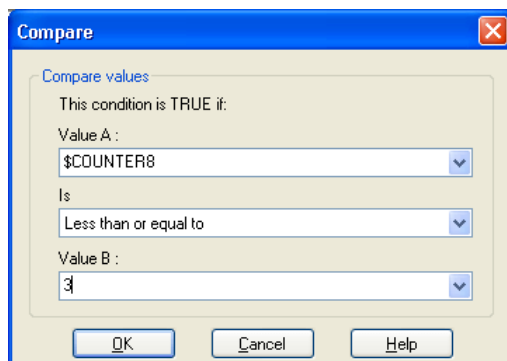
Hinzufügen eines Vergleichselements

Informationen zu diesem Vorgang

Das Vergleichselement  wird verwendet, um eine Variable hinzuzufügen, die verwendet wird, um den Anrufverlauf zu bestimmen, der dem Anrufer präsentiert werden soll. Sie können Voicemail Pro-Anrufvariablen, beispielweise \$POS oder \$ETA, miteinander oder mit einem von Ihnen eingegebenen Wert vergleichen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  **Elementliste**.
2. Klicken Sie auf  **Vergleichen**.
3. Klicken Sie auf die Bedingung, zu der das Element hinzugefügt werden soll.
4. Doppelklicken Sie auf das Element, um seine Einstellungen anzuzeigen.



- **Wert A:** Geben Sie einen Wert ein oder verwenden Sie die Dropdown-Liste zum Auswählen einer Anrufvariablen.
- **Ist:** Wählen Sie die Kriterien, die zur Festlegung des aktuellen „wahren“ oder „falschen“ Zustands des Elements verwendet werden sollen. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:
 - **Gleich:** Wahr, wenn der Wert A gleich dem Wert B ist (A = B).

- **Ungleich:** Wahr, wenn der Wert A ungleich dem Wert B ist ($A \neq B$).
- **Weniger als:** Wahr, wenn Wert A weniger als Wert B ist ($A < B$).
- **Größer als:** Wahr, wenn Wert A größer als Wert B ist ($A > B$).
- **Weniger als oder gleich:** Wahr, wenn Wert A weniger als oder gleich Wert B ist ($A \leq B$).
- **Größer als oder gleich:** Wahr, wenn Wert A größer als oder gleich Wert B ist ($A \geq B$).
- **Wert B:** Geben Sie einen Wert ein oder verwenden Sie die Dropdown-Liste zur Wahl einer Anrufvariablen.

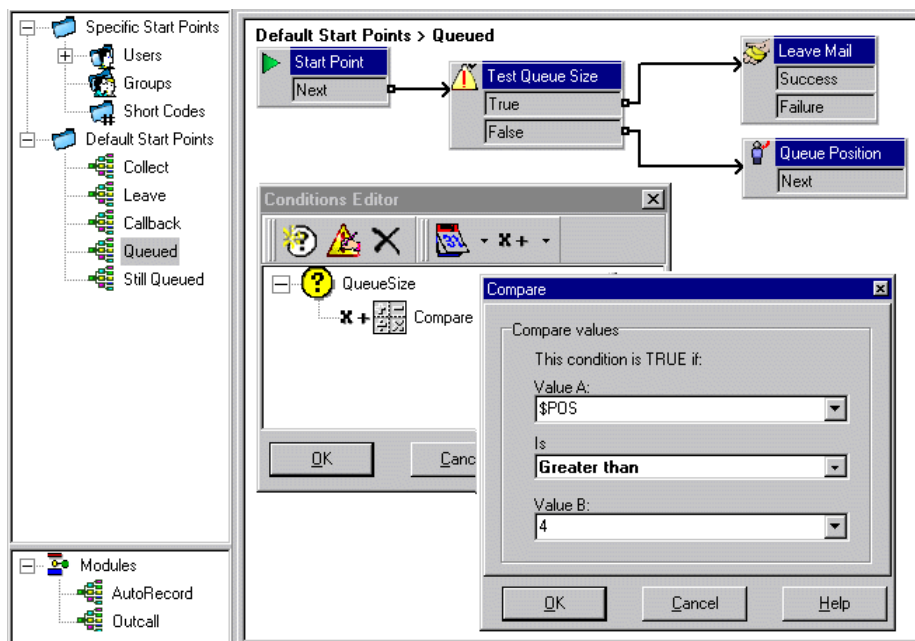
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

[Bedingungen](#) auf Seite 62

Beispiel für einen Anrufverlauf

Im Bildschirm unten finden Sie das Beispiel eines Anrufverlaufs mit Warteschlange, um den Wert der Anrufvariablen $\$POS$ für den Anrufer in der Warteschlange zu testen.



- Eine Bedingung `QueueSize` wurde erstellt. Das Element Vergleichen, das zu der Bedingung hinzugefügt wurde, überprüft, ob der Wert $\$POS$ größer als 4 ist.
- Im Anrufverlauf:
 - Wenn sich der Anrufer in den Warteschlangenpositionen 1 bis 4 befindet, ist der Wert der Bedingung falsch. Der Anrufer wurde zu der Aktion **Warteschlangenposition** und hört seine Position in der Warteschlange, bevor er zur Warteschlange zurückkehrt.

- Wenn sich der Anrufer in Position 5 befindet, ist der Wert der Bedingung wahr. Der Anrufer wird aufgefordert, eine Nachricht zu hinterlassen.

Verwandte Links

[Bedingungen](#) auf Seite 62

Kapitel 10: Erweiterte Bearbeitung

Anrufverläufe können von anderen Voicemail-Servern sowohl exportiert als auch importiert werden.

Verwandte Links

[Einbeziehen anderer Dateien in den Voicemail-Server](#) auf Seite 72

[Daten importieren oder exportieren](#) auf Seite 73

Einbeziehen anderer Dateien in den Voicemail-Server

Informationen zu diesem Vorgang

Die Einstellungen einer vorhandenen `.vmp`-Datei können in die Voicemail-Servereinstellungen einbezogen werden.

Wenn Sie einbezogene Dateien verwenden, enthalten die Voicemail-Servereinstellungen lediglich einen Zeiger auf den Namen und den Speicherort der einbezogenen Datei. Aus diesem Grund dürfen einbezogene Dateien nicht verschoben oder umbenannt werden. Es wird empfohlen, die Datei in demselben Ordner wie die Datei Root `.vmp` abzulegen, bevor Sie sie einbeziehen.

Klicken Sie auf **X**, um eine einbezogene Datei zu entfernen. Der Verweis auf die Datei wird entfernt, die eigentliche Datei wird jedoch nicht gelöscht.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Menü **Datei** die Option **Einschließlich**.
Das Dialogfeld **Einzubeziehende Konfigurationen** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **+**.
Das Dialogfeld **Neue einzubeziehende Konfigurationsdatei** wird geöffnet.
3. Wählen Sie eine einzubeziehende Datei aus.
4. Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Dateieinstellungen für Voicemail Pro zu aktualisieren.

Verwandte Links

[Erweiterte Bearbeitung](#) auf Seite 72

Daten importieren oder exportieren

Verwenden Sie den Assistenten **Daten importieren oder exportieren**, um Voicemail Pro-Konfigurationsdaten aus einem System in ein anderes zu migrieren. Abhängig von den Konfigurationselementen, die Sie migrieren möchten, können Sie eines der folgenden Dateiformate auswählen:

- **.mdb**: So migrieren Sie eine gesamte Gesprächsverlauf-Datenbank von einem Voicemail Pro-System in ein anderes. Mit einer .mdb-Datei können Sie eine Datenbank migrieren, wenn Sie Ihr Voicemail Pro-System auf eine spätere Version upgraden. Eine .mdb-Datei enthält folgende Elemente:
 - Module
 - Bedingungen
 - Kampagnen
- **.tar.gz**: So migrieren Sie sämtliche Konfigurationseinstellungen von einem Voicemail Pro-System in ein anderes. Mit der Option, sämtliche Konfigurationseinstellungen zu migrieren, können Gesprächsverläufe, Ansagen und Einstellungen auf einem System vor der Migration in ein anderes System entwickelt und getestet werden. Dadurch wird die Verwaltung der Gesprächsverläufe auf einzelnen oder mehreren entfernten Voicemail Pro-Systemen unterstützt. Eine .tar.gz-Datei enthält folgende Elemente
 - Gesprächsverlauf-Datenbank mit Modulen, Bedingungen und Kampagnen
 - Ansagen
 - Voicemail Pro-Systemeinstellungen

Hinweis:

Die Option, sämtliche Konfigurationseinstellungen zu migrieren, ist nur dann verfügbar, wenn Voicemail Pro Client über den Avaya IP Office Web Manager gestartet wird. Der Manager muss auf einem IP Office Server Edition-Server laufen, der als Applikationsserver installiert ist.

- **.mod**: So migrieren Sie ausschließlich Module von einem Voicemail Pro-System in ein anderes.
- **.con**: So migrieren Sie ausschließlich Bedingungen von einem Voicemail Pro-System in ein anderes.

Verwandte Links

[Erweiterte Bearbeitung](#) auf Seite 72

[Daten importieren Voicemail Pro](#) auf Seite 73

[Exportiert Daten Voicemail Pro](#) auf Seite 74

Daten importieren Voicemail Pro

Voraussetzungen

- Die Inhalte der vorhandenen **.mdb** Datei werden die Inhalte einer vorhandenen Datenbank überschreiben. Eine Kopie der vorhandenen Datenbank ist im Ordner DB Backup als Backup gespeichert.

- Sämtliche vorhandenen Module werden mit passenden Namen von Modulen aus einer `.mod` Datei überschrieben.
- Sämtliche vorhandenen Bedingungen werden mit passenden Namen von Bedingungen aus einer importierten `.con`-Datei überschrieben.
- Migrieren Sie Ansagen als separate Elemente oder nehmen Sie sie erneut auf, falls Sie keine `.tar.gz`-Datei zum Migrieren sämtlicher Konfigurationseinstellungen verwenden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Import oder Export**.

Das Dialogfeld **Daten importieren oder exportieren** wird angezeigt.

2. Wählen Sie **Daten importieren** und klicken Sie auf **Weiter**.
3. Geben Sie den Pfad und den Namen der zu importierenden Datei ein. Oder klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche, um die Ordner nach der Datei zu durchsuchen, und klicken Sie dann auf **Öffnen**.

Verwenden Sie für die gesamte Gesprächsverlauf-Datenbank `.mdb`-Dateien, für Module ausschließlich `.mod`-Dateien, für Bedingungen ausschließlich `.con`-Dateien und für sämtliche Konfigurationseinstellungen, einschließlich Ansagen `.tar.gz`-Dateien.

4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wenn Sie eine Datei vom Typ `.con` oder `.mod` importieren, wählen Sie in der angezeigten Liste diejenigen Elemente aus, die Sie importieren möchten, und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Klicken Sie auf **Fertigstellen** und dann auf **Schließen**.
7. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**, bevor Sie den Voicemail Pro-Client schließen, damit die importierten Daten übernommen werden.

Verwandte Links

[Daten importieren oder exportieren](#) auf Seite 73

Exportiert Daten Voicemail Pro

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Menü **Datei** auf **Import oder Export**.

Das Dialogfeld **Daten importieren oder exportieren** wird angezeigt.

2. Wählen Sie **Daten exportieren** und klicken Sie auf **Weiter**.

Das Dialogfeld **Daten exportieren** wird angezeigt.

3. Geben Sie den Pfad und den Namen der zu exportierenden Datei ein. Oder klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche, um den Dateipfad zu durchsuchen, wählen Sie ein Dateiformat aus, geben Sie einen Namen für die zu exportierende Datei ein, und klicken Sie auf **Öffnen**.

Verwenden Sie für die gesamte Gesprächsverlauf-Datenbank `.mdb`-Dateien, für Module ausschließlich `.mod`-Dateien, für Bedingungen ausschließlich `.con`-Dateien und für sämtliche Konfigurationseinstellungen, einschließlich Ansagen `.tar.gz`-Dateien.

4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wenn Sie eine Datei vom Typ `.con` oder `.mod` exportieren, wählen Sie in der angezeigten Liste diejenigen Elemente aus, die Sie exportieren möchten, und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Klicken Sie auf **Fertigstellen** und dann auf **Schließen**.

Verwandte Links

[Daten importieren oder exportieren](#) auf Seite 73

Teil 3: Anrufverlaufsaktionen

Anrufverlaufsaktionen

Folgende Aktionen können in einen Anrufverlauf eingebunden werden:

- **Anfangspunkt:** Diese Sonderaktion ist in allen Anrufabläufen vorhanden. Es handelt sich einfach um den Anfangspunkt für den Anrufverlauf, an den andere Aktionen angeknüpft werden können. Obgleich diese Aktion Registerkarten für **Allgemein**, **Einstiegsansagen**, **Berichte** und **Ergebnisse** besitzt, sollten diese nicht benutzt werden. Alle in diesen Registerkarten eingegebenen Einstellungen werden ignoriert und müssen über die Registerkarte der ersten zusätzlichen Aktion angewendet werden, die dem Anrufverlauf hinzugefügt und mit dem **Anfangspunkt** verknüpft wird.

Basis-Aktionen

Die folgenden Aktionen werden hauptsächlich verwendet, um das Routing eines Anrufs zwischen mehreren Aktionen zu steuern.

- **Aktion Allgemein:** Dem Anrufer eine auf der Registerkarte **Einstiegsansagen** eingegebene Ansage wiedergeben. Über diese Aktion können auch benutzerdefinierte Befehle für den Voicemail-Server eingegeben werden.
- **Aktion „Text sprechen“:** Text eingeben und dem Anrufer wiedergeben. Erfordert die Aktivierung von TTS.
- **Aktion „Menü“:** Verzweigung des Anrufverlaufs entsprechend den vom Anrufer vorgenommenen Tastenbetätigungen.
- **Aktion „Gehe zu“:** Zu anderem Anfangspunkt wechseln.
- **Aktion „Trennen“:** Trennen Sie den Anruf, oder, für Anrufe in der Warteschlange, den Anruf wieder in die Anrufwarteschlange schalten.
- **Aktion „Ausgangspunkt“:** Zurück zum Anfangspunkt.
- **Aktion „Modulrückkehr“:** Zurück zum Anfang eines Moduls.

Postfachaktionen

Diese Aktionen beziehen sich auf das Hinterlassen in und Abrufen von Nachrichten aus einem Postfach.

- **Aktion „Nachrichten abrufen“:** Nachrichten aus einem Postfach abrufen.
- **Aktion „Nachricht hinterlassen“:** Eine Nachricht in einem Postfach hinterlassen.
- **Aktion „Abhören“:** Eine Aufzeichnung in einem Postfach hinterlassen.
- **Aktion „Sprachfrage“:** Antworten auf eine Reihe von Ansagen aufzeichnen.

- **Aktion „Kampagne“:** Auf eine Kampagne zum Lesen oder Hinterlassen einer Nachricht zugreifen.

Konfigurations Aktionen

Über diese Aktionen kann ein Anrufer die Einstellungen des Postfaches eines Benutzers oder eines Sammelanschlusses ändern.

- **Aktion „Wiedergabeliste bearbeiten“:** Ansage neu aufzeichnen.
- **Aktion „Namen aufzeichnen“:** Name des Postfaches neu aufzeichnen.
- **Aktion „Persönliches Optionsmenü“:** Benutzer- oder Gruppeneinstellungen ändern.
- **Wählen Sie Aktion für die Systemansagesprache:** Ändern Sie die für den Anruf verwendete Ansagesprache.

Telefonie Aktionen

Diese Aktionen beziehen sich auf Telefoniefunktionen wie etwa Anrufvermittlungen.

- **Aktion „Weiterleitung per Variable Routing“:** Routing auf eine Übereinstimmung mit einer Variablen wie Anrufer-CLI.
- **Aktion „Eingehenden Anruf“:** Ermöglicht das Routing des Anrufs je nach dem, ob der Anruf intern oder extern ist.
- **Routing nach Anrufstatus:** Welche Route verwendet wird, hängt von dem Grund ab, aus dem der Anruf an Voicemail geleitet wurde.
- **Aktion „Vermittlung“:** Sofortige Weiterleitung an das angegebene Ziel durchführen.
- **Aktion „Flüstern“:** Eine abgeschirmte Vermittlung.
- **Aktion „Anrufliste“:** An eine vom Benutzer bestimmte Auswahl vermitteln.
- **Aktion „Wählen-über-Name“:** Benutzer/Gruppe über Tastatur auswählen.
- **Aktion „Unterstützte Vermittlung“:** Der Anruf wird weitergeleitet und es wird überwacht, ob die Weiterleitung abgeschlossen wurde. Wenn nicht, verknüpfen Sie mit anderen folgenden Aktionen.
- **Aktion „Alphanumerische Abfrage“:** Über diese Aktion können Anrufer Text und numerische Werte eingeben.
- **Aktion „Parken mit Aufruf“:** Parken Sie einen eingehenden Anruf, und rufen Sie eine bestimmte Nebenstellenummer eines Benutzers oder eines Sammelanschlusses zu diesem Anruf auf.
- **Aktion „Vorausschauende-Anrufe-Skript“:** Erstellen Sie Anrufverläufe für durch Avaya Outbound Contact Express getätigte vorausschauende Anrufe.

Diverse Aktionen

- **Aktion „E-Mail“:** Eine Aufzeichnung per E-Mail verschicken.
- **Aktion „Tür öffnen“:** Türrelais öffnen und/oder schließen.
- **Aktion „Alarm aktivieren“:** Zeit für Weck-/Erinnerungsruf festlegen.
- **Aktion „Zeit“:** Zeitangabe für Anrufer wiedergeben.
- **Aktion „An Nebenstelle übertragen“:** Aufnahme für eine Nebenstelle abspielen.
- **Remote-Anrufverlauf:** An anderer Stelle entwickelte Anrufverläufe in einen vorhandenen Anrufverlauf integrieren.

Bedingungsaktionen

Diese Aktionen werden verwendet, um Verzweigungen beim Routing von Anrufen zu erstellen, je nachdem, ob ein Wert wahr oder falsch ist.

- **Aktion „Bedingung testen“:** Testet, ob eine Bedingung wahr oder falsch ist.
- **Aktion „Benutzervariable setzen“:** Setzt eine Benutzervariable auf einen bestimmten Wert.
- **Aktion „Benutzervariable testen“:** Testet den Wert einer Variable.
- **Aktion „Variable testen“:** Überprüfen, ob die vom Benutzer gewählte Eingabe den voreingestellten Ziffern entspricht.
- **Zähler inkrementieren und testen:** Inkrementiert einen Zähler und testet, ob er nun einem vorgegebenen Wert entspricht.
- **Zähler dekrementieren und testen:** Dekrementiert einen Zähler und testet, ob er einem vorgegebenen Wert entspricht.

Datenbank Aktionen

Mit diesen Aktionen können Daten aus der Datenbank ausgelesen und zur Datenbank hinzugefügt werden.

- **Aktion „Datenbank öffnen“:** Öffnen einer Datenbank.
- **Aktion „Datenbank ausführen“:** Eine Aktion in einer Datenbank durchführen.
- **Aktion „Daten aus Datenbank abrufen“:** Informationen aus einer Datenbank abrufen.
- **Aktion „Datenbank schließen“:** Schließen einer Datenbank.

Warteschlangenaktionen

Diese Aktionen sind Sammelanschluss-Warteschlangen zugeordnet und daher für Benutzer- und Funktionscode-Anfangspunkte nicht verfügbar.

- **Aktion „Geschätztes Warteschlangenende“:** Sagt die voraussichtliche Zeit bis zur Entgegennahme des Anrufs an.
- **Aktion „Warteschlangenposition“:** Sagt die Warteschlangenposition des Anrufers an.

Kapitel 11: Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen

Jeder Startpunkt enthält eine Aktion **Start**. Weitere Aktionen können dann hinzugefügt und verbunden werden, um den Anrufverlauf zu erstellen. Alle Aktionen verfügen über einen Satz von Eigenschaften, die in einem Satz von Registerkarten angeordnet sind, wie in diesem Kapitel beschrieben.

Verwandte Links

[Eine Aktion starten](#) auf Seite 79

[Aktion Registerkarte „Allgemeine“ Einstellungen](#) auf Seite 80

[Aktion 'Eingabeaufforderungen' Registerkarte Einstellungen](#) auf Seite 81

[Registerkarte „Spezifische“ Einstellungen der Aktion](#) auf Seite 82

[Registerkarte Aktion „Reporting“-Einstellungen](#) auf Seite 82

[Registerkarte „Einstellungen“ der Aktion „Ergebnisse“](#) auf Seite 84

Eine Aktion starten

Diese Aktion ist zu Beginn aller Anrufverläufe vorhanden. Es handelt sich einfach um den Anfangspunkt, an den andere Aktionen angeknüpft werden können.

- Obwohl diese Aktion die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** enthält, sollten sie nicht verwendet werden. Alle in diesen Registerkarten eingegebenen Einstellungen werden ignoriert und müssen über die Registerkarte der ersten zusätzlichen Aktion angewendet werden, die dem Anrufverlauf hinzugefügt und mit der Aktion **Start** verknüpft wird.

Vorgehensweise

Doppelklicken Sie auf das Symbol ► **Start** und wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch** (die anderen Registerkarten dürfen nicht verwendet werden).



The screenshot shows a dialog box with five tabs: General, Entry Prompts, Specific, Reporting, and Results. The 'Specific' tab is active. Inside the dialog, there is a checked checkbox labeled 'Complete Sequence'. Below it, there is a 'Timeout' field with a spinner box containing the number '5' and the text 'seconds'.

Einstellung	Beschreibung
Sequenz abschließen	Wenn diese Option ausgewählt ist, läuft der Anrufverlauf weiter, wenn der Anrufer während des Anrufverlaufs auflegt. Wenn die aktuelle Aktion, die der Anruf im Anrufverlauf erreicht hat, ein Zeitüberschreitungsergebnis hat, wird diese Ergebnisverbindung unverzüglich ausgeführt. Der Anrufverlauf geht weiter, bis er entweder eine Aktion Auflegen , ein Ergebnis ohne Aktion oder die unten angegebene Zeitüberschreitung erreicht.
Zeitüberschreitung	Standardwert = 5 Sekunden. Bereich 0 bis 120 Sekunden. Diese Zeitüberschreitung stellt die maximale Zeitdauer ein, während derer der Anrufverlauf weitergeht, wenn Sequenz abschließen gewählt wird.

Beispiel

In dem unten beschriebenen Anrufverlauf wird eine Aktion **Abhören** verwendet, um eine Nachricht aufzuzeichnen und anschließend werden die zwei folgenden Aktionen **E-Mail** verwendet, um Kopien der Nachricht zu verteilen.



- Bei deaktivierter Option **Sequenz abschließen** abschließen am **Start** werden keine E-Mails versendet, wenn der Anrufer nach der Aufzeichnung auflegt.
- Bei aktivierter Option **Sequenz abschließen** am **Start** werden E-Mails auch versendet, wenn der Anrufer auflegt.

Verwandte Links

[Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79

Aktion Registerkarte „Allgemeine“ Einstellungen

Die Registerkarte **Allgemein** enthält den Namen der Aktion. Sie können hier auch Kommentare über die Aktion eintragen und einen Anrufverlauf schützen, indem Sie einen Zugriffscode hinzufügen.

Diese Registerkarte wird für die Aktion **Start** bei Anrufverläufen angezeigt. Sie sollte jedoch nicht benutzt werden, da die für die Aktion **Start** angewendeten Einstellungen ignoriert werden. Stattdessen sollten die Einstellungen über die erste weitere, zum Anrufverlauf hinzugefügte Aktion angewendet werden.

Einstellung	Beschreibung
Name des Tokens	Der Name der Aktion. Der Eintragsname für die Aktion „Menü“ beispielsweise lautet „Menü“. Der Name des Eintrags kann geändert werden, damit der Verwendungszweck der Aktion angegeben werden kann. Außerdem könnte es irreführend sein, wenn zwei Aktionen innerhalb eines Moduls denselben Namen hätten.
Beschreibung	In dieses Feld können Sie Hinweise darüber, warum die Aktion verwendet wird, oder andere erforderliche Informationen eingeben. Verwenden Sie den Text im Feld Beschreibung mit TTS, um automatisch eine Ansage zu generieren, siehe Verwenden von Wave-Editor auf Seite 54.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
PIN	Jede Aktion kann durch eine PIN-Nummer geschützt werden. Die PIN-Nummer kann auch den Voicemail-Code des vermutlichen Benutzers enthalten. Geben Sie hierzu das Symbol \$ ein. Wenn Sie \$ eingeben, wäre für den Anrufer die Eingabe seines Voicemail-Codes erforderlich. Bei Eingabe von 104\$ wäre die Eingabe von 104 gefolgt vom Voicemail-Code erforderlich.

Verwandte Links

[Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79

Aktion 'Eingabeaufforderungen' Registerkarte Einstellungen

Die Registerkarte **Ansagen zum Eintrag** wird verwendet, um die Ansagen auszuwählen, die eingespielt werden, bevor die Aktion ihre Hauptaufgabe ausführt. Es können mehrere Ansagen hinzugefügt und die Anzeigereihenfolge angepasst werden.

Diese Registerkarte wird für die Aktion **Start** bei Anruferläufen angezeigt. Sie sollte jedoch nicht benutzt werden, da die für die Aktion Start angewendeten Einstellungen ignoriert werden. Stattdessen sollten die Einstellungen über die erste weitere, zum Anruferlauf hinzugefügte Aktion angewendet werden.

- Beim Zugriff auf Voicemail-Ansagen können Voicemail-Variablen sowohl im Pfad als auch im Dateinamen für die Ansage verwendet werden. Beispiel:
 - Wenn die Ansagen `Greeting1.wav` und `Greeting2.wav` usw. aufgezeichnet werden, spielt die Aktion `Greeting$KEY.wav` die Grußansage ab, die mit dem aktuellen Wert von `$KEY` übereinstimmt.
 - Wenn benutzerspezifische Ansagen für unterschiedliche Sprachen unter demselben Dateinamen aufgezeichnet, jedoch in entsprechende Unterordner für die jeweiligen Sprachen abgelegt werden, kann die Variable `$LOC` im Dateipfad der Ansage einer Aktion verwendet werden, um die Ansage in der korrekten Sprachversion abzuspielen.
 - Für Ansagen können die Formate `[GREETING]\<name>_Queued` und `[GREETING]\<name>_StillQueued` verwendet werden, wobei `<name>` durch den Sammelanschluss- oder Benutzernamen ersetzt wird.
- Ansage hinzufügen: Klicken Sie auf **+**, oder doppelklicken Sie auf eine vorhandene Ansage in der Liste, um den **Wave-Editor** zu starten. Mit dem Editor können Sie Ansagen über den Voicemail-Server-PC oder eine Nebenstelle im ISystem aufzeichnen und wiedergeben. Sie können eine vorhandene Ansage auswählen oder eine neue Datei angeben und die neue Ansage dann aufzeichnen.
- Ansage bearbeiten: Hiermit werden die Details der derzeit markierten Ansage mithilfe des **Wave-Editor** bearbeitet.
- Ansage löschen: Löscht die aktuell markierte Ansage aus der Wiedergabeliste. Beachten Sie, dass die eigentliche Ansagendatei nicht vom Server gelöscht wird.
- Ansage verschieben: Ändern der Position der aktuell markierten Ansage in der Wiedergabeliste.

- Unterbrechung von Ansagen durch Töne zulassen: Wenn diese Option ausgewählt ist, können Anrufer während der Wiedergabe der Einstiegsansagen von Aktionen durch Drücken von Tonwahltasten eine Auswahl treffen.

Mit der Aktion **Wiedergabeliste bearbeiten** kann eine bestimmte Ansage in einem Anrufverlauf neu aufgezeichnet werden. Auf diese Weise können Sie Anrufverlauf-Optionen erstellen, mit denen der Voicemail-Benutzer bei Betriebsänderungen Ansagen selbst aufzeichnen kann.

Dem Anrufer Variablen vorsprechen

Anrufvariablen können als Ansagen verwendet werden. Der Wert der Systemvariable wird dann gesprochen. Das gilt für alle Variablen, die numerische Werte darstellen. Dies gilt ebenfalls für \$NAM, welche die aufgezeichnete Namensansage des Postfachbenutzers abspielt.

Nummern werden als Reihe einzelner Ziffern gesprochen. FZum Beispiel wird 123 als „eins zwei drei“ gesprochen. Damit 123 als "einhundertunddreiundzwanzig" gesprochen werden kann, muss TTS installiert sein und eine Aktion **Text sprechen** verwendet werden.

- Einige Anrufvariablen können als Ansagen abgespielt werden. Beispiel:
 - \$NAM - Spielt den Benutzernamen ab.
 - \$CLI - Spielt die CLI des Anrufers ab.
 - \$RES - Spielt das aktuelle Ergebnis ab, wenn es sich um eine Datei .wav handelt.
 - \$VAR - Spielt die Variable als Liste von Ziffern ab.

Verwandte Links

[Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79

Registerkarte „Spezifische“ Einstellungen der Aktion

Der Inhalt dieser Registerkarte variiert je nach Art der Aktion. In einigen Fällen trägt die Registerkarte einen anderen Namen, z. B. „Tonwahlsequenzen“ bei der Aktion **Menü**. Nicht alle Aktionen besitzen eine Registerkarte **Spezifisch** oder **Tonwahlsequenzen**. Einzelheiten zur Registerkarte "Spezifisch" finden Sie im Abschnitt mit der Beschreibung der verfügbaren Aktionen.

Diese Registerkarte wird für die Aktion **Start** bei Anrufverläufen angezeigt. Sie sollte jedoch nicht benutzt werden, da die für die Aktion **Start** angewendeten Einstellungen ignoriert werden. Stattdessen sollten die Einstellungen über die erste weitere, zum Anrufverlauf hinzugefügte Aktion angewendet werden.

Verwandte Links

[Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79

Registerkarte Aktion „Reporting“-Einstellungen

Die Registerkarte **Reporting** bietet Informationen, die von anderen IP Office-Anwendungen verwendet werden, um Anrufe zu melden, die einen Voicemail-Anrufverlauf verwenden.

Einstellung	Beschreibung
Aktuellen Anruf als von Voicemail beantwortet markieren	Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, werden die Werte für die Anzahl von Anrufen und Auslösungen durch Anrufe inkrementiert, welche die Aktion abschließen und an eine weitere Aktion weitergeleitet werden. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Werte für die Anzahl von Anrufen und Auslösungen durch Anrufe inkrementiert, welche die Aktion erreichen.
Anforderung, dass der aktuelle Benutzer einen Rückruf erhält	Dieses Feld wird nicht verwendet.
Protokollinformationen senden	Wenn diese Option gewählt ist, können Informationen mit dem Anruf verknüpft werden. Diese Informationen werden von den ausgeführten Berichten verwendet.
Gruppenname	Legt den Titel des Berichts fest.
Thema	Dieses Feld wird nicht verwendet.
Anmerkung	Dieses Feld wird nicht verwendet.
Zustimmungsrichtlinie	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Wert, der im benachbarten Drop-down-Menü festgelegt ist, in den Anruferdetails enthalten sein, die vom IP Office-System SMDR und anderen CTI-Schnittstellen ausgegeben werden. Informationen zu der SMDR-Ausgabe finden Sie im Handbuch manuelles Verwalten der Avaya IP Office™ Platform mit Manager .

Verwandte Links

[Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79

Registerkarte „Einstellungen“ der Aktion „Ergebnisse“

Diese Registerkarte zeigt die Ergebnisse an, die für eine Aktion verfügbar sind. Für die meisten Aktionen sind die Ergebnisse bereits festgelegt und können nicht geändert werden. Bei manchen Aktionen sind die Ergebnisse variabel.

Diese Registerkarte wird für die Aktion **Start** bei Anrufverläufen angezeigt. Sie sollte jedoch nicht benutzt werden, da die für die Aktion **Start** angewendeten Einstellungen ignoriert werden. Stattdessen sollten die Einstellungen über die erste weitere, zum Anrufverlauf hinzugefügte Aktion angewendet werden.

Verwandte Links

[Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79

Kapitel 12: Basis-Aktionen

Diese Aktionen werden verwendet, um das Routing eines Anrufs zwischen mehreren Aktionen zu steuern:

Verwandte Links



- [Aktion Allgemein](#) auf Seite 85
- [Text sprechen Aktion](#) auf Seite 87
- [Aktion „Menü“](#) auf Seite 88
- [Aktion „Gehe zu“](#) auf Seite 91
- [Aktion „Trennen“](#) auf Seite 92
- [Aktion „Ausgangspunkt“](#) auf Seite 93
- [Aktion „Modulrückkehr“](#) auf Seite 93

Aktion Allgemein

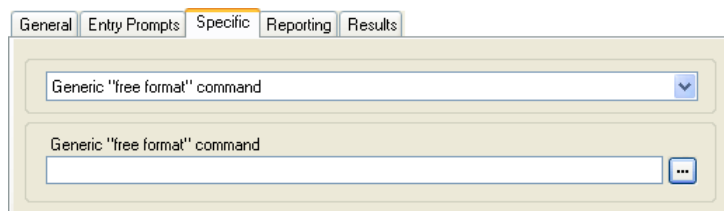
Die Aktion **Allgemein** kann verwendet werden, um eine Grußansage für einen Anrufer abzuspielen. Sie kann verwendet werden, um benutzerdefinierte Befehle für den Voicemail-Server einzugeben. Die Zeichenfolge darf maximal 128 Zeichen enthalten.

Sie können allgemeine Befehle von Voicemail Pro entweder als herkömmliche Textzeichenfolgen im „freien Format“ wie `SAVE : $KEY` oder mithilfe einer Reihe von Datenfeldern eingeben, um die Parameter für die gewünschte Zeichenkette festzulegen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Basis-Aktionen**.
2. Wählen Sie  **Allgemein** aus.
3. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
4. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.

7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



- Die verfügbaren Felder variieren je nach ausgewähltem Typ des generischen Befehls. Weitere Informationen zu den einzelnen Befehlen finden Sie unter [Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95.

Befehl	Beschreibung
Arithmetische Auswertung	Führt eine mathematische Operation mit vorhandenen Variablen durch und speichert das Ergebnis als Anrufvariable.
Anruferpriorität ändern	Ändern Sie die Priorität eines Anrufs vor seiner Übergabe an einen Sammelanschluss.
Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern	Rufen Sie den aktuellen Status einer Reihe von Benutzer- und Sammelanschlusseinstellungen ab und ändern Sie ihn.
Zähler zurückstellen	Stellt eine der \$COUNTER-Variablen auf 0 zurück.
Zähler dekrementieren	Dekrementiert eine der 15 \$COUNTER-Variablen.
Zähler inkrementieren	Inkrementiert eine der 15 \$COUNTER-Variablen.
Allgemeiner formatungebundener Befehl	Geben Sie einen Befehl als einfache Textzeichenkette ein. Die Befehle in dieser Liste und anderen Aktionen können mit Textzeichenfolgen ausgeführt werden.
Zähler einstellen	Stellen Sie eine der 15 \$COUNTER-Variablen auf einen spezifischen Wert.
Wert für CPxx einstellen	Stellen Sie den Wert von einer der 15 \$CP-Variablen ein.
Zeichenfolgenbearbeitung	Extrahiert oder ändert die in einer vorhandenen Variable gespeicherte Zeichenfolge und speichert das Ergebnis als Anrufvariable.
Wahlverzögerung zwischen Ziffern einrichten	Ändern Sie die zulässige Verzögerung bei der Wahl von Ziffern für anschließende Aktionen in einem Anrufverlauf.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.



Verwandte Links

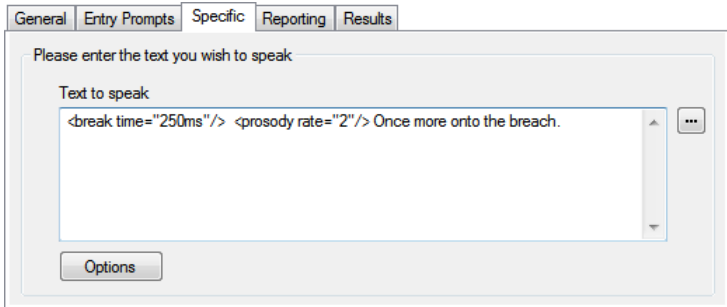
[Basis-Aktionen](#) auf Seite 85

Text sprechen Aktion

Diese Aktion gibt dem Anrufer einen bestimmten Text wieder. Um die Aktion verwenden zu können, muss TTS (Text-To-Speech) aktiviert sein. Siehe [Verwenden der Aktion „Text sprechen“](#) auf Seite 297.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Basis-Aktionen**.
2. Wählen Sie  **Text sprechen** aus.
3. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
4. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellungen	Beschreibung
Zu sprechender Text	In diesem Feld wird der Text angezeigt, der gesprochen wird. Es zeigt auch alle Befehle an, die eingefügt werden, um zu steuern, wie der Text oder Teile des Textes gesprochen werden
Optionen	Dieses Dropdown-Menü wird verwendet, um Befehle auszuwählen und einzufügen, um zu ändern, wie der Text gesprochen wird. Der Befehl Relative Geschwindigkeit ändern wird beispielsweise verwendet, um zu ändern, wie schnell der Text gesprochen wird. Siehe Text-to-Speech SSML-Steuerelemente auf Seite 298.

8. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Beispiel

Beispiele für die in einem Anrufverlauf verwendete Aktion finden Sie unter:

- [Eingeben von Details in die Datenbank](#) auf Seite 312
- [Zurückgeben von Daten aus der Datenbank](#) auf Seite 311

Verwandte Links




[Basis-Aktionen](#) auf Seite 85

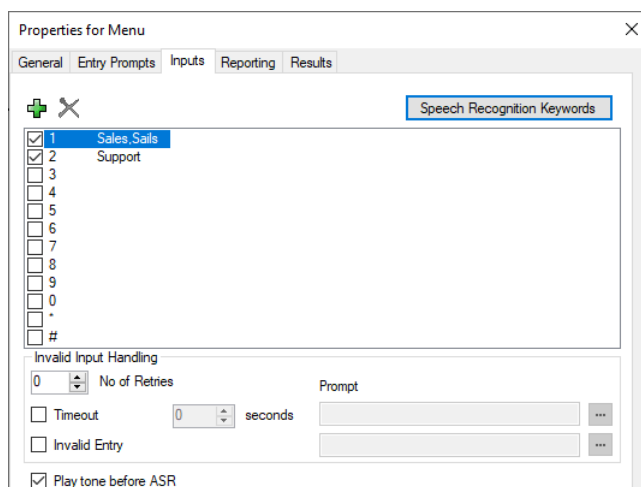
Aktion „Menü“

Mit dieser Aktion können Sie Tonwahlsequenzen angeben, für die Sie Verbindungen zu nachfolgenden Aktionen erstellen möchten. Es kann beispielsweise ein Menü erstellt werden, das Anrufern die Möglichkeit gibt, verschiedene Weiterleitungsziele auszuwählen.

Jede  **Menü**-Aktion unterstützt maximal 15 Tonwahlsequenzeingaben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Basis-Aktionen**.
2. Wählen Sie  **Menü** aus.
3. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
4. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Bei  **Menü** Aktionen wird die Registerkarte **Tastentöne** durch die Registerkarte **Spezifisch** ersetzt.



Einstellung	Beschreibung
0-9, *, #	<p>Verwenden Sie die Zifferwahl-Kontrollkästchen, um die DTMF-Töne anzugeben, für die Verbindungen benötigt werden.</p> <p>Das Symbol + Hinzufügen kann verwendet werden, um zusätzliche Ziffern und Ziffernfolgen hinzuzufügen. Wenn Sie eine Sequenz hinzufügen, müssen Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren, bevor Sie auf OK klicken. Die Sequenz muss eindeutig sein. Wenn beispielsweise 5 ausgewählt wurde, darf keine andere verwendete Sequenz mit 5 beginnen. Das Symbol X Löschen kann verwendet werden, um eine Ziffer oder eine Ziffernzeichenfolge zu entfernen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ? = beliebige Ziffer: Das ? kann zur Darstellung jeder beliebigen Ziffer verwendet werden (außer * und #). Die Sequenz 123??? zum Beispiel kann für jede sechsstellige Zeichenfolge, die mit 123 beginnt, verwendet werden. • \$ = Beliebige Ziffernfolge: Das Dollarzeichen (\$) kann zur Darstellung jeder beliebigen Ziffernfolge verwendet werden, für die es keine andere Übereinstimmung gibt. Die Tasteneingabe wird entweder vom Anrufer beendet, indem dieser # drückt, oder fünf Sekunden nach der letzten gewählten Ziffer. • F = Für Faxanrufe: Der Buchstabe F kann für das automatische Erkennen eingehender Faxanrufe verwendet werden. Die Anrufe können dann an eine andere Nummer geleitet werden. Siehe Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion auf Seite 393.
Spracherkennungsschlüsselworte	<p>Diese Option ist für Abonnementsysteme verfügbar, bei denen Google Speech als TTS ausgewählt ist (siehe Aktivieren von Google Speech TTS auf Seite 296). Wenn Sie eine Ziffer auswählen und dann auf dieses Steuerelement klicken, können Schlüsselwörter für die automatische Spracherkennung eingegeben werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Schlüsselwörter müssen eindeutig sein. Ein Wort kann nicht noch einmal für eine andere Taste verwendet werden. • Es werden bis zu 3 Schlüsselwörter pro Schlüssel (durch Komma getrennt) unterstützt. Beachten Sie, dass sich bei Verwendung von mehr als drei Schlüsselwörtern die Chancen auf eine Übereinstimmung verringern. • Vermeiden Sie Eigennamen. Bei der Verwendung von Eigennamen ist es unwahrscheinlicher, dass eine Übereinstimmung erzielt wird, da Eigennamen in den von Google verwendeten Wörterbüchern zur Spracherkennung nicht enthalten sind. • Erhöhen Sie die Wahrscheinlichkeit einer Übereinstimmung, indem Sie Schlüsselwörter verwenden, die Anrufern bei Durchsagen vorgespielt werden. Verwenden Sie beispielsweise die Ansage „Geben Sie an, ob Sie mit dem Vertrieb oder Support sprechen möchten“ anstelle von „Geben Sie an, mit welcher Abteilung Sie sprechen möchten“.
Anzahl erneuter Versuche	<p>Über diese Option können Sie die Anzahl der Wiederholversuche angeben, die ein Anrufer bei einem ungültigen Eintrag oder einer Zeitüberschreitung ausführen kann.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
Zeitüberschreitung	Wenn diese Option ausgewählt ist, wartet der Voicemail-Server die angegebene Anzahl von Sekunden auf eine gültige Ziffer. Bei einer Zeitüberschreitung wartet Voicemail Pro auf einen Wiederholversuch. Wenn die Anzahl der Anzahl erneuter Versuche erreicht ist, wird das Verbindungsergebnis Zeitüberschreitung im Call Flow verwendet.
Ungültige Eingabe	Wenn diese Option ausgewählt ist und der Anrufer eine ungültige Ziffer eingibt, wartet der Voicemail-Server auf einen Wiederholversuch. Wenn die Anzahl erneuter Versuche erreicht ist, wird das Verbindungsergebnis Ungültig im Call Flow verwendet.
Eingabeaufforderung	Sie können den Optionen "Zeitüberschreitung" und "Ungültige Eingabe" eine Ansage zuweisen. Wenn eine Ansage angegeben ist, wird die Ansage vor einem Wiederholungsversuch abgespielt. Verwenden Sie das ..., um den Wave-Editor aufzurufen (siehe Verwenden von Wave-Editor auf Seite 54).
Ton vor ASR abspielen	Wenn diese Option aktiviert ist, wird dem Anrufer ein Ton abgespielt, wenn die automatische Spracherkennungsanpassung eintritt.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:



- **Zeitüberschreitung:** Bei diesem Ergebnis wird eine Verbindung zu einer Anrufverlaufsaktion hergestellt, wenn der Anrufer innerhalb der angegebenen Anzahl von Sekunden nach seinem letzten Wiederholungsversuch keine Eingabe vornimmt.
 - Diese Verbindung wird unmittelbar verfolgt, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start-Aktionsoption Sequenz abschließen** Sequenz abschließen gewählt wurde.
- **Ungültig:** Bei diesem Ergebnis wird eine Verbindung zu einer Anrufverlaufsaktion hergestellt, wenn der Anrufer bei seinem letzten Wiederholungsversuch eine ungültige Eingabe vornimmt.
- Für jede ausgewählte Wählziffer oder Ziffernfolge werden zusätzliche Ergebnisse angezeigt.

Beispiel

Beispiele für die in einem Anrufverlauf verwendete Aktion finden Sie unter:

- [Verwendung einer Aktion Persönliches Optionsmenü](#) auf Seite 223.
- [Beispiel für einen Anrufverlauf](#) auf Seite 316.

- [Routing von Anrufen an Voicemail](#) auf Seite 279.
- [Ändern der Sprache für Systemansagen](#) auf Seite 291.
- [Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte](#) auf Seite 329.


Verwandte Links

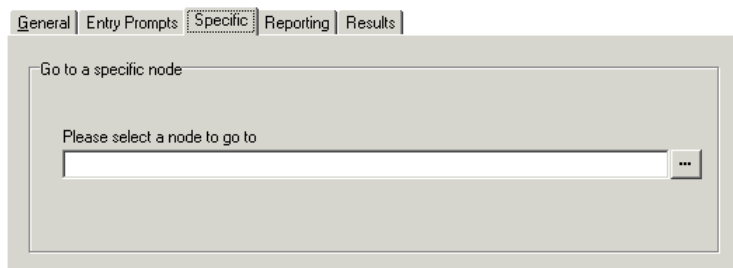
[Basis-Aktionen](#) auf Seite 85


Aktion „Gehe zu“

Diese Aktion leitet den Anrufer an einen anderen Anfangspunkt des Anrufverlaufs weiter.

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Basis-Aktionen**.
2. Wählen Sie  **Weiter zu** aus.
3. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
4. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**.



Einstellung	Beschreibung
Wählen Sie einen aufzurufenden Knoten	<p>Klicken Sie auf , um nach einem Anfangspunkt, Modul oder einer Systemvariablen zu suchen. Bei Funktionscodes funktioniert die Durchsuchen-Methode nicht. Geben Sie stattdessen "Funktionscodes.xxx" ein, wobei xxx die Funktionscode-Tastensequenz ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie die Option Anfangspunkt oder -modul. Wählen Sie eine der verfügbaren Optionen aus. <ul style="list-style-type: none"> - Benutzer - Alle Benutzer mit speziellen Anfangspunkten werden aufgeführt. - Gruppen - Alle Gruppen mit speziellen Anfangspunkten werden aufgeführt. - Ein beliebiger Standard-Anfangspunkt. - Ein beliebiges verfügbares Modul. • Wählen Sie die Option Systemdefinierte Variablen, um die verfügbaren Anrufvariablen zu durchsuchen.

8. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links



[Basis-Aktionen](#) auf Seite 85

Aktion „Trennen“

Die Auswirkung einer Aktion **Auflegen** hängt vom Typ des verwendeten Anrufverlaufs ab.

- Für Aufrufe innerhalb eines Anrufverlaufs **In Warteschlange** oder **Immer noch in Warteschlange** wird der Anruf an die Warteschlange zurückgegeben.
- Für Anrufe innerhalb anderer Typen von Anrufverläufen wird die Aktion den Anruf trennen.
- Anrufe, die ein Aktionsergebnis erreichen, das keine Verbindung zu einer anderen Aktion hat, werden genauso behandelt, als hätten sie eine Aktion **Auflegen** erreicht. Mit einem **Auflegen** können Sie jedoch Ansagen für den Anrufer abspielen, bevor er getrennt wird.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Basis-Aktionen**.
2. Wählen Sie  **Auflegen** aus.
3. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
4. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.

Ergebnis

Diese Art von Aktion hat keine Ergebnisse, die mit einer der folgenden Aktionen verbunden werden können.



Verwandte Links

[Basis-Aktionen](#) auf Seite 85

Aktion „Ausgangspunkt“

Diese Aktion bringt den Anrufer zum Anfangspunkt des Anrufeinstiegs in Voicemail zurück. Die Option **PIN** auf der Registerkarte **Allgemein** wird für diese Aktion nicht verwendet.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Basis-Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Startseite** aus. Für diese Art Aktion sind keine Eigenschaften verfügbar.

Ergebnis

Diese Aktion hat kein Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann. Stattdessen kehrt der Anrufer zum Anfangspunkt des Anrufeinstiegs in Voicemail zurück.

Beispiel

Ein Beispiel für die Verwendung dieser Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter [Verwenden der Aktion „Persönliches Optionsmenü“](#) auf Seite 223.



Verwandte Links

[Basis-Aktionen](#) auf Seite 85

Aktion „Modulrückkehr“

Diese Aktion wird innerhalb von Modulen verwendet. Wenn das Modul innerhalb eines anderen Anrufverlaufs verwendet wird, wird jede Aktion **Modulrückkehr** als Ergebnis aufgelistet, die mit den folgenden Aktionen in diesem Anrufverlauf verbunden werden kann.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Basis-Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Modulrückkehr** aus. Für diese Aktion sind keine Eigenschaften verfügbar.

Ergebnis

Diese Aktion hat kein Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann. Anstelle dessen erscheint sie als Ergebnis im Modulsymbol, wenn das Modul in einen anderen Anrufverlauf eingefügt wird.

Beispiel

Siehe beispielsweise [Sprache für Systemansagen ändern](#) auf Seite 291.

Basis-Aktionen

Verwandte Links

[Basis-Aktionen](#) auf Seite 85

Kapitel 13: Befehle für Aktion „Allgemein“

Die Aktion **Allgemein** kann verwendet werden, um eine Grußansage für einen Anrufer abzuspielen. Sie kann verwendet werden, um benutzerdefinierte Befehle für den Voicemail-Server einzugeben. Die Zeichenfolge darf maximal 128 Zeichen enthalten.

Sie können allgemeine Befehle von Voicemail Pro entweder als herkömmliche Textzeichenfolgen im „freien Format“ wie **SAVE:\$KEY** oder mithilfe einer Reihe von Datenfeldern eingeben, um die Parameter für die gewünschte Zeichenkette festzulegen.

Verwandte Links

[Allgemein: Arithmetische Auswertung](#) auf Seite 95

[Allgemein: Anruferpriorität ändern](#) auf Seite 96

[Allgemein: Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern](#) auf Seite 97

[Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern-Parameter](#) auf Seite 98

[Allgemein: Zähler zurückstellen](#) auf Seite 100

[Allgemein: Zähler dekrementieren](#) auf Seite 101

[Allgemein: Zähler inkrementieren](#) auf Seite 101

[Allgemein: Allgemeiner formatungebundener Befehl](#) auf Seite 102

[Allgemein: Zähler einstellen](#) auf Seite 104

[Allgemein: Wert für CPxx einstellen](#) auf Seite 105

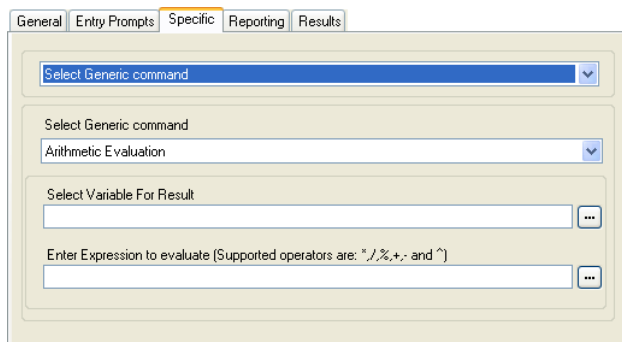
[Allgemein: Zeichenfolgenbearbeitung](#) auf Seite 105

[Allgemeine Aktion: Operationen und Beispiele zur Zeichenfolgenmanipulation](#) auf Seite 107

[Allgemein: Wahlverzögerung zwischen Ziffern einrichten](#) auf Seite 108

Allgemein: Arithmetische Auswertung

Dieser Befehl **Allgemein** ermöglicht eine arithmetische Operation für Anrufvariablen. Das Ergebnis wird dann in einer ausgewählten Anrufvariable gespeichert. Für nicht numerische Werte kann die Zeichenkette mithilfe der Option **Zeichenfolgenbearbeitung** geändert werden.



Einstellung	Beschreibung
Variable für Ergebnis auswählen	Wählen Sie die Anrufvariable, in der das Ergebnis der arithmetischen Berechnung gespeichert werden soll.
Ausdruck zur Auswertung eingeben	<p>Ausdruck zur Auswertung eingeben: Die hier eingegebene Zeichenkette kann numerische Werte, andere Anrufvariablen wie \$KEY und die folgenden arithmetischen Operatoren zusätzlich zu den Klammern (und) enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • * = Multipliziert mit. • / = Dividiert durch. • % = Modulus (Rest nach Teilung) • + = Addieren. • – = Subtrahieren. • ^ = Bit-weise ausschließlich oder (XOR). Führt einen binären Vergleich der Dezimaleingaben durch, wobei eine 1 für jedes Bit ausgegeben wird (falls nur eines der zugehörigen Eingabe-Bits gleich 1 ist); anderenfalls wird 0 für das Bit ausgegeben. <p>Falls die ausgewerteten Werte Ganzzahlen sind (z. B. 123), wird das Ergebnis ein absoluter Ganzzahlwert sein. Beispiel: 123/2 führt zu 61.</p> <p>Falls ein ausgewerteter Wert eine Dezimalzahl ist (z. B. 123,0), wird das Ergebnis ein Dezimalwert mit 6 Stellen sein. Beispiel: 123,0/2 führt zu 61,500000.</p>

Frei-Format-Befehl: Arithmetische Auswertung

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Arithmetische Auswertung**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. Beispiel: `eval:$CP0=$CP1+$CP2+5` fügt die aktuellen Werte von \$CP1, \$CP2 plus 5 hinzu und speichert das Ergebnis als \$CP0.

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Allgemein: Anruferpriorität ändern

Dieser Befehl **Allgemein** ermöglicht die Änderung der Anruferpriorität für einen Anruf. Der Prioritätswert wird beibehalten, wenn der Anruf an das IP Office-System zurückvermittelt wird.

Einstellung	Beschreibung
Anruferpriorität festlegen auf	Die Anruferpriorität kann auf Niedrig , Mittel oder Hoch eingestellt werden. Eine auf 1, 2 oder 3 eingestellte Anrufvariable kann ebenfalls verwendet werden.

Frei-Format-Befehl: Anruferpriorität ändern

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Anruferpriorität ändern**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. `CHANGECALLPRIORITY :M` legt beispielsweise die Priorität des Anrufers auf Mittel fest.

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Allgemein: Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern

Dieser Befehl **Allgemein** ermöglicht die Erstellung allgemeiner Befehle zum Abrufen oder Festlegen des Werts von Konfigurationseinstellungen im IP Office-System.

Einige dieser Einstellungen (siehe unten) können mit einer Aktion **Persönliches Optionsmenü** geändert werden. Siehe [Aktion Persönliches Optionsmenü](#) auf Seite 121.

Einstellung	Beschreibung
Vorgang	Wählen Sie aus, ob der Befehl Abrufen oder Festlegen ein Wert in der Konfiguration IP Office sein soll. Wenn ausgewählt Abrufen ist, wird die Option Variable für Ergebnis auswählen angezeigt.
Postfach von Benutzer-/Gruppe	Wählen Sie den IP Office-Benutzer oder das Postfach, auf dessen Konfigurationseinstellungen der Befehl zugreift.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
Parameter	Wählt die IP Office-Konfigurationseinstellung, die abgerufen oder eingestellt wird. Siehe Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern-Parameter auf Seite 98.
Variable für Ergebnis auswählen	Für Abrufen -Aktionen, die Aufrufvariable zum Speichern des zurückgegebenen Werts.

Beispiel: Zum Einstellen von eingeschalteten Ansagen für die Nebenstelle 201 lautet der Frei-Format-Befehl `CFG:SET "201" enable_comfort_announcements 1`.

Frei-Format-Befehl: Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern**-Aktion als Frei-Format-Befehl in den folgenden Formaten ausführen lassen:

- `CFG:GET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>`
- `CFG:SET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>`

Eine Liste der Parameternamen und -werte finden Sie unter [Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern-Parameter](#) auf Seite 98.

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern-Parameter

Auf die folgenden Benutzer- und Gruppenkonfigurationseinstellungen kann über eine Aktion **Allgemein** zugegriffen werden, die auf **Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern** festgelegt ist. Ausführliche Informationen zum Betrieb dieser Einstellungen finden Sie im Handbuch [Verwalten der Avaya IP Office™ Plattform mit Web Manager](#).

Parameter (Name frei wählbar)	Benutzer	Gruppe	Werte
Abwesenheitsnachricht (<code>absent_msg</code>)	Ja	–	0 ("Keine"), 1 ("Im Urlaub bis"), 2 ("Zurück um"), 3 ("In der Mittagspause bis"), 4 ("Besprechung bis"), 5 ("Bitte anrufen"), 6 ("Bitte nicht stören bis"), 7 ("Habe Besucher bis"), 8 ("Kundenbes. bis"), 9 ("Bald zurück"), 10 ("Morgen zurück"), 11 (Benutzerdefiniert).
Abwesenheitsstatus (<code>absent_set</code>)	Ja	–	0 (Aus) oder 1 (Ein).
Abwesenheitstext (<code>absent_text</code>)	Ja	–	Text wird am Ende der Abwesenheitsnachricht hinzugefügt, wenn Abwesenheitsstatus eingeschaltet ist.
Ansagen (<code>enable_comfort_announcements</code>)	Ja	–	0 (Aus) oder 1 (Ein).

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Parameter (Name frei wählbar)	Benutzer	Gruppe	Werte
Anrufschutz (do_not_disturb)	Ja	–	0 (Aus) oder 1 (Ein).
Aus Verzeichnis ausschließen (exdirectory)	Ja	–	0 (Aus) oder 1 (Ein).
Rufweiterleitung sofort (forward_unconditional)	Ja	–	0 (Aus) oder 1 (Ein).
Rufweiterleitungsnummer (forward_number)	Ja	–	Wenn diese Option aktiviert ist, gilt Rufweiterleitung sofort für die Zielnummer für die Benutzer.
Weiterleitung bei Besetzt (forward_busy)	Ja	–	0 (Aus) oder 1 (Ein).
Weiterleitung bei Keine Antwort (forward_na)	Ja	–	0 (Aus) oder 1 (Ein).
Huntgruppen-Anrufe weiterleiten (forward_hg)	Ja	–	0 (Aus) oder 1 (Ein). Zusammen mit Rufweiterleitung sofort verwendet.
Weiterleitungsnummer bei Besetzt (forward_busy_number)	Ja	–	Bei Aktivierung der entsprechenden Option gilt Rufweiterleitung bei Besetzt und Rufweiterleitung nach Zeit für die Zielnummer des Benutzers.
Mobile Twinning-Nummer (mobile_twinning_number)	Ja	–	Die Zielnummer für das Mobile Twinning des Benutzers.
Twinning-Typ (twinning_type)	Ja	–	Mobile zeigt das eingeschaltete Twinning an bzw. schaltet Twinning ein, während ein beliebiger anderer Wert das ausgeschaltete Mobile Twinning anzeigt bzw. Mobile Twinning ausschaltet.
Voicemail ein (voicemail_on)	Ja	Ja	0 (Aus) oder 1 (Ein).
Voicemail-Empfang (voicemail_reception)	Ja		0 (Aus) oder 1 (Ein).
Voicemail E-Mail-Modus (voicemail_emailmode)	Ja	Ja	0 (Aus), 1 (Kopieren), 2 (Weiterleiten), 3 (Warnhinweis).
Voicemail-Nummer für Rückruf (voicemail_dialback)	Ja	–	Die Zielnummer für Voicemail-Rückruf.
Gruppe Betriebsmodus (service_mode)	–	Ja	Modus 0 (Außer Betrieb), 1 (in Betrieb) oder 2 (Nachtbetrieb).

Zusätzliche Befehle nur im freien Format

Die folgenden zusätzlichen Konfigurationsoptionen sind nur als Befehlszeichenketten im freien Format verfügbar:

Parameter (Name frei wählbar)	Benutzer	Gruppe	Werte
Nummer für Rufumleitung (follow_me_number)	Ja	–	Nummer
Voicemail-Code (voicemail_code)	Ja	–	Nummer
Freisprechbetrieb (off_hook_station)	Ja	–	0 (Aus) oder 1 (Ein).
Einwahl (dial_in_on)	Ja	–	0 (Aus) oder 1 (Ein).
Monitor-Gruppe (monitor_group)	Ja	–	Nummer
Systemtelefon (systemphone)	Ja	–	0 (Aus) oder 1 (Ein).

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Allgemein: Zähler zurückstellen

Dieser Befehl **Allgemein** ermöglicht die Rückstellung einer der \$COUNTER-Anrufvariablen auf 0. Der Anfangswert der Zählervariablen ist immer auf 0 gesetzt.

Einstellung	Beschreibung
Zähler wählen	Geben Sie 1 bis 15 ein, um den entsprechenden \$COUNTER1 bis \$COUNTER15 zu wählen.

Frei-Format-Befehl: Zähler zurückstellen

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Zähler zurückstellen**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. Sie können das Format `$COUNTERx` oder `$COUNTER[x]` verwenden.

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Allgemein: Zähler dekrementieren

Dieser Befehl **Allgemein** ermöglicht die Dekrementierung einer der 15 \$COUNTER-Anrufvariablen um 1.

The screenshot shows a dialog box with tabs: General, Entry Prompts, Specific (selected), Reporting, Results. Under 'Select Generic command', there are two dropdown menus. The first is empty, and the second is set to 'Counter Decrement'. Below that, the 'Select Counter' field contains the number '1' and a selection icon.

Einstellung	Beschreibung
Zähler wählen	Geben Sie 1 bis 15 ein, um den entsprechenden \$COUNTER1 bis \$COUNTER15 zu wählen.

Frei-Format-Befehl: Zähler dekrementieren

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Zähler dekrementieren**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. Beispiel: `DECCOUNTER:$COUNTER1` Dekrementiert den Wert von \$COUNTER1.

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Allgemein: Zähler inkrementieren

Dieser Befehl **Allgemein** ermöglicht die Inkrementierung einer der 15 \$COUNTER-Anrufvariablen um 1.

The screenshot shows a dialog box with tabs: General, Entry Prompts, Specific (selected), Reporting, Results. Under 'Select Generic command', there are two dropdown menus. The first is empty, and the second is set to 'Counter Increment'. Below that, the 'Select Counter' field contains the number '1' and a selection icon.

Einstellung	Beschreibung
Zähler wählen	Geben Sie 1 bis 15 ein, um den entsprechenden \$COUNTER1 bis \$COUNTER15 zu wählen.

Frei-Format-Befehl: Zähler inkrementieren

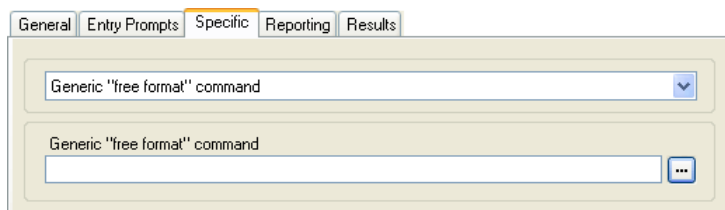
Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Zähler inkrementieren**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. Beispiel: `INCCOUNTER:$COUNTER1` Inkrementiert den Wert von \$COUNTER1.

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Allgemein: Allgemeiner formatungebundener Befehl

Dieser Befehl **Allgemein** ermöglicht die direkte Eingabe allgemeiner Befehle. Falls die Aktion zuvor zur Einrichtung eines speziellen Typs eines allgemeinen Befehls verwendet wurde, wird die resultierende Freiformat-Textzeichenkette für diesen Befehl angezeigt, die bei Bedarf geändert werden kann.



Einstellung	Beschreibung
Allgemeiner formatungebundener Befehl	<p>Details für viele Freiformatbefehle sind in den Abschnitten zu anderen Befehlen der Allgemeinen Aktion enthalten. Zusätzlich können die folgenden Befehle verwendet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • •

Frei-Format-Befehl: Arithmetische Auswertung

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Arithmetische Auswertung**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. Beispiel: `EVAL:$CP0=$CP1+$CP2+5` fügt die aktuellen Werte von `$CP1`, `$CP2` plus 5 hinzu und speichert das Ergebnis als `$CP0`.

Frei-Format-Befehl: Anruferpriorität ändern

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Anruferpriorität ändern**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. `CHANGECALLPRIORITY:M` legt beispielsweise die Priorität des Anrufers auf Mittel fest.

Frei-Format-Befehl: Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern**-Aktion als Frei-Format-Befehl in den folgenden Formaten ausführen lassen:

- `CFG:GET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>`
- `CFG:SET "<extension number>" <parameter name> <parameter value>`

Eine Liste der Parameternamen und -werte finden Sie unter [Benutzer- bzw. Gruppenkonfiguration ändern-Parameter](#) auf Seite 98.

Frei-Format-Befehl: Zähler zurückstellen

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Zähler zurückstellen**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. Sie können das Format `$COUNTERx` oder `$COUNTER[x]` verwenden.

Frei-Format-Befehl: Zähler dekrementieren

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Zähler dekrementieren**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. Beispiel: `DECCOUNTER:$COUNTER1` Dekrementiert den Wert von `$COUNTER1`.

Frei-Format-Befehl: Zähler inkrementieren

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Zähler inkrementieren**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. Beispiel: `INCCOUNTER:$COUNTER1` Inkrementiert den Wert von `$COUNTER1`.

Frei-Format-Befehl: Eine Nachricht weiterleiten

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine Nachricht weiterleiten lassen, die von einer vorherigen Aktion wie einer **Frage mittels Sprachaufnahme**- oder **Wiedergabeliste bearbeiten**-Aktion aufgezeichnet wurde.

Der Befehl verwendet das Format `FWD:<ext1>#<ext2>##`, wobei jede Nebenstellennummer ein # ist und die Befehle mit einem zusätzlichen # enden.

Frei-Format-Befehl: Einen Wert speichern

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail einen Wert als `$SAV` speichern lassen. Beispiel:

- `Save:$KEY` speichert den aktuellen Wert von `$KEY` als `$SAV`.
- `Save:1234` speichert den Wert 1234 als `$SAV`.

Frei-Format-Befehl: Zähler einstellen

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Zähler einstellen**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. Beispiel:

- `COUNTER1:34` legt den Wert von `$COUNTER1` auf 34 fest.
- `COUNTER2:$KEY` setzt `$COUNTER2` auf den aktuellen Wert von `$KEY`.

Frei-Format-Befehl: Wert für CPxx einstellen

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail einen **Wert für CPxx einstellen**-Vorgang als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. `CP4:$KEY` speichert beispielsweise den aktuellen Wert von `$KEY` als Variable `$CP4`.

Frei-Format-Befehl: Zeichenfolgenbearbeitung

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Arithmetische Auswertung**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen.

- Beispiel: `EVAL:$CP0=$CP1+$CP2+5` fügt die aktuellen Werte von `$CP1`, `$CP2` plus 5 hinzu und speichert das Ergebnis als `$CP0`.
- Weitere Beispiele finden Sie unter [Allgemeine Aktion: Operationen und Beispiele zur Zeichenfolgenmanipulation](#) auf Seite 107.

Mobiles Twinning: Freif-Format-Befehl

Sie können eine **Wert für CPxx einstellen**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen. `CP4:$KEY` speichert beispielsweise den aktuellen Wert von `$KEY` als Variable `$CP4`.

In Voicemail Pro können Sie die Mobile Twinning-Funktionen mithilfe von **Allgemein**-Aktionen mit Frei-Format-Befehlen verwalten. Beispiel:

- `CFG:Set MattR twinning_type Mobile` – Mobile Twinning-Funktion für die Nebenstelle mit den Namen `MattR` einschalten.
 - Sie können den Benutzer entweder mit seinem Benutzernamen oder seiner Nebenstellenummer eingeben.
- `CFG:Set MattR mobile_twinning_number $KEY` – Legen Sie die Nummer für Mobile Twinning für den Benutzer `MattR` auf den aktuellen Wert von `$KEY` fest.
- `CFG:Set MattR twinning_type Internal` – Mobile Twinning für Benutzer `MattR` deaktivieren.

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Allgemein: Zähler einstellen

Dieser Befehl **Allgemein** ermöglicht die Einstellung einer der 15 \$COUNTER-Anrufvariablen auf einen bestimmten Wert.

Einstellung	Beschreibung
Zähler wählen	Geben Sie 1 bis 15 ein, um den entsprechenden \$COUNTER1 bis \$COUNTER15 zu wählen.
Wert	Geben Sie den numerischen Wert für den Zähler ein. Eine Anrufvariable wie \$KEY kann eingegeben werden, um den Zähler auf den aktuellen Wert der Variablen anzupassen.

Frei-Format-Befehl: Zähler einstellen

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Zähler einstellen**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. Beispiel:

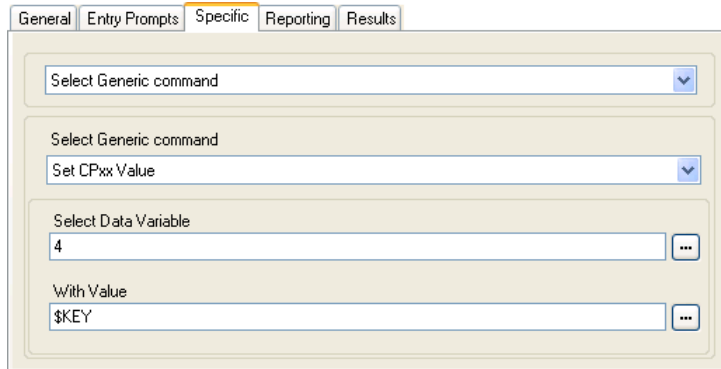
- `COUNTER1 : 34` legt den Wert von \$COUNTER1 auf 34 fest.
- `COUNTER2 : $KEY` setzt \$COUNTER2 auf den aktuellen Wert von \$KEY.

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Allgemein: Wert für CPxx einstellen

Dieser Befehl **Allgemein** ermöglicht die Speicherung eines Werts als eine der 15 \$CP-Anrufvariablen. Der zu speichernde Wert kann der Wert einer anderen Variable sein oder ein in der Aktion eingegebener Wert sein.



The screenshot shows a dialog box with the following fields:

- General | Entry Prompts | **Specific** | Reporting | Results
- Select Generic command: [Dropdown menu]
- Select Generic command: [Set CPxx Value] [Dropdown menu]
- Select Data Variable: [4] [Dropdown menu]
- With Value: [\$KEY] [Dropdown menu]

Einstellung	Beschreibung
Datenvariable wählen	Geben Sie 1 bis 15 für die Anrufvariable CP1 bis CP15 ein.
Mit Wert	Geben Sie den zu speichernden Wert ein. Eine andere Anrufvariable wie \$KEY kann angegeben werden, um den aktuellen Wert dieser Variablen zu speichern.

Frei-Format-Befehl: Wert für CPxx einstellen

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail einen **Wert für CPxx einstellen**-Vorgang als Frei-Format-Befehl ausführen lassen. CP4 : \$KEY speichert beispielsweise den aktuellen Wert von \$KEY als Variable \$CP4.

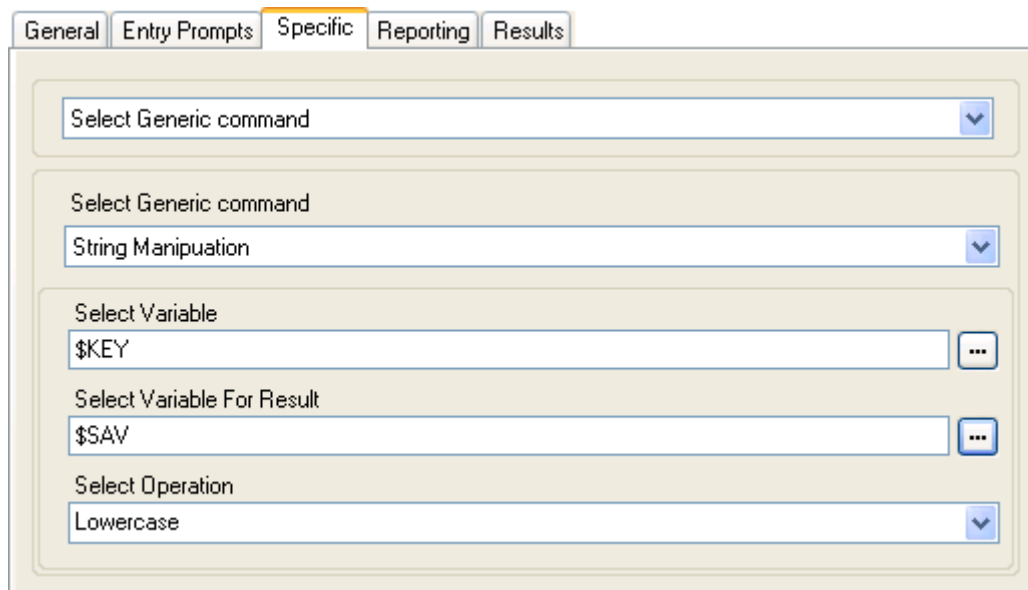
Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Allgemein: Zeichenfolgenbearbeitung

Dieser Befehl **Allgemein** ermöglicht die Bearbeitung einer Anrufvariablen auf unterschiedliche Weise. Nehmen Sie beispielsweise die vollständige CLI eines Anrufs (z. B. 01555364200) und speichern Sie lediglich den Vorwahlteil (hier 555) als neuen Wert. Die Aktion behandelt Variablenwerte als Textzeichenketten und unterscheidet nicht zwischen numerischen oder alphabetischen Werten.

Bei numerischen Variablenwerten kann der Wert außerdem mithilfe der Option **Arithmetische Auswertung** geändert werden. Siehe [Allgemein: Arithmetische Auswertung](#) auf Seite 95.



Einstellung	Beschreibung
Variable auswählen	Geben Sie die Anrufvariable ein, bei der die Aktion einen Vorgang ausführen soll.
Variable für Ergebnis auswählen	Wählen Sie die Anrufvariable, in der das Ergebnis der arithmetischen Berechnung gespeichert werden soll.
Vorgang wählen	Wählen Sie den nach der gewählten Eingabe durchzuführenden Vorgang. Für Beispiele, siehe Allgemeine Aktion: Operationen und Beispiele zur Zeichenfolgenmanipulation auf Seite 107. Abhängig von der ausgewählten Operation werden die zusätzlichen Felder unten angezeigt.
Anzahl der Zeichen	Dient zur Einstellung der Anzahl der auszugebenden Zeichen.
Ab Positionsindex	Dient zur Einstellung des Anfangszeichens für die auszugebende Zeichengruppe.
Ab	Die Werte bestimmen, welcher Teil der Eingabevariable für das Ergebnis verwendet werden sollte. Die Optionen Bis zum ersten Vorkommen von , Ab erstem Vorkommen von , Bis zum letzten Vorkommen von und Ab letztem Vorkommen von werden mit dem Feld Zeichen/Zeichenfolge verwendet, in dem das übereinstimmende Vorkommen angegeben wird. Sollte bei Verwendung der gesamten Zeichenkette keine Entsprechung zu finden sein, entspricht dies dem Setzen der Variable Ab auf Alle.
Zeichen/Zeichenfolge	Diese Option legt das zu suchende Zeichen oder die Zeichenkette fest, die als Anfangs- oder Endpunkt für den Vorgang benutzt werden sollen.

Frei-Format-Befehl: Zeichenfolgenbearbeitung

Mit einer **Allgemein**-Aktion können Sie Voicemail eine **Arithmetische Auswertung**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen lassen.

- Beispiel: `EVAL:$CP0=$CP1+$CP2+5` fügt die aktuellen Werte von `$CP1`, `$CP2` plus 5 hinzu und speichert das Ergebnis als `$CP0`.
- Weitere Beispiele finden Sie unter [Allgemeine Aktion: Operationen und Beispiele zur Zeichenfolgenmanipulation](#) auf Seite 107.

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Allgemeine Aktion: Operationen und Beispiele zur Zeichenfolgenmanipulation

Die folgenden Optionen können für die **Vorgang wählen**-Einstellung ausgewählt werden, wenn eine **Allgemein**-Aktion verwendet wird, die auf **Zeichenfolgenbearbeitung** festgelegt ist.

Kopieren

Den Anteil der Zeichenkette vor oder nach dem ersten oder letzten Auftreten des angegebenen Zeichens oder der Zeichen ausgeben.

Ausgewählte Eingabevariable (\$CP0)	Frei-Format-Befehl	Ergebnisvariable (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=copy(\$CPO)	01555364200
	STRING:\$CP1=copytofirst(\$CPO,1)	01
	STRING:\$CP1=copyfromfirst(\$CPO,5)	555364200
	STRING:\$CP1=copytolast(\$CPO,5)	01555
	STRING:\$CP1=copyfromlast(\$CPO,5)	5364200

Ab Position

Rückgabe der gewählten Anzahl von Zeichen ab dem Positionsindex nach rechts.

Ausgewählte Eingabevariable (\$CP0)	Frei-Format-Befehl	Ergebnisvariable (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=mid(\$CPO,3,3)	555

Von links

Rückgabe der gewählten Anzahl von Zeichen ab dem linken Ende.

Ausgewählte Eingabevariable (\$CP0)	Frei-Format-Befehl	Ergebnisvariable (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=left(\$CPO,5)	01555

Von rechts

Rückgabe der gewählten Anzahl von Zeichen ab dem rechten Ende.

Ausgewählte Eingabevariable (\$CP0)	Frei-Format-Befehl	Ergebnisvariable (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=right(\$CPO,5)	64200

Länge

Die Länge der Zeichenkette vor oder nach dem ersten oder letzten Auftreten des angegebenen Zeichens oder der Zeichen ausgeben.

Ausgewählte Eingabevariable (\$CP0)	Frei-Format-Befehl	Ergebnisvariable (\$CP1)
01555364200	STRING:\$CP1=length(\$CPO)	11
	STRING:\$CP1=lengthtofirst(\$CPO,5)	2
	STRING:\$CP1=lengthfromfirst(\$CPO,5)	9
	STRING:\$CP1=lengthtolast(\$CPO,5)	5
	STRING:\$CP1=lengthfromlast(\$CPO,5)	7

Kleinschreibung

Änderung aller Zeichen in Kleinschreibung in der Eingabe in Großschreibung.

Ausgewählte Eingabevariable (\$CP0)	Frei-Format-Befehl	Ergebnisvariable (\$CP1)
ABCdef123	STRING:\$CP1=lower(\$CPO)	abcdef123

Umkehrung

Umkehrung der Zeichenreihenfolge in der Eingabe.

Ausgewählte Eingabevariable (\$CP0)	Frei-Format-Befehl	Ergebnisvariable (\$CP1)
ABCdef123	STRING:\$CP1=reverse(\$CPO)	321fedCBA

Großschreibung

Änderung aller Zeichen in Kleinschreibung in der Eingabe in Großschreibung.

Ausgewählte Eingabevariable (\$CP0)	Frei-Format-Befehl	Ergebnisvariable (\$CP1)
ABCdef123	STRING:\$CP1=upper(\$CPO)	ABCDEF123

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Allgemein: Wahlverzögerung zwischen Ziffern einrichten

Dieser Befehl **Allgemein** ermöglicht die Einstellung der Verzögerung zwischen dem Wählen von Ziffern in Nummern.

General | Entry Prompts | **Specific** | Reporting | Results

Select Generic command

Select Generic command

Timeout (seconds)

Einstellung	Beschreibung
Zeitüberschreitung	Die Verzögerung in Sekunden.

Verwandte Links

[Befehle für Aktion „Allgemein“](#) auf Seite 95

Kapitel 14: Postfachaktionen

Diese Aktionen beziehen sich auf das Hinterlassen und Abfragen von Nachrichten von Mailboxes.

Verwandte Links

[Aktion „Nachrichten abrufen“](#) auf Seite 110

[Aktion „Nachricht hinterlassen“](#) auf Seite 112

[Aktion „Abhören“](#) auf Seite 113



[Aktion „Sprachfrage“](#) auf Seite 114

[Aktion „Kampagne“](#) auf Seite 116

Aktion „Nachrichten abrufen“

Die Aktion **Nachrichten abrufen** ermöglicht Zugriff auf die Nachrichten im Postfach des Anrufers oder in einem angegebenen Postfach. Der Anrufer hat dann Zugriff auf die für dieses Postfach eingerichteten Standardfunktionen. Wenn es sich bei der Nebenstelle um einen vertrauenswürdigen Anschluss handelt, braucht der Benutzer weder die Nummer noch den Code des Postfaches einzugeben. Siehe [Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses](#) auf Seite 199.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Postfachaktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Nachrichten abrufen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.

7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.

Einstellung	Beschreibung
Postfach des Anrufers	Falls ausgewählt wird das Postfach verwendet, das mit dem Startpunkt des Anrufs übereinstimmt.
Postfach	Wählen Sie den Namen des Zielpostfachs aus oder geben Sie den Namen ein. Wenn ? eingegeben wird, fordert Voicemail die Anrufer auf, die erforderliche Postfachnummer einzugeben. <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie auf die Durchsuchen-Schaltfläche ... klicken, können Sie das Zielpostfach aus einer Drop-down-Liste auswählen, und zwar entweder Anfangspunkt oder -modul, Systemdefinierte Variablen oder Postfach. Die Optionen sind von der Aktion und dem Feld abhängig.
Vermittlungsziel für verteilten Modus	Standard = *17. Diese Option ist für Aktionen Nachrichten abrufen auf Voicemail-Servern erforderlich, die als dezentrale Server dienen. Der Wert sollte einem Standard-Funktionscode Voicemail abfragen (Telefonnummer ?U) entsprechen, der innerhalb der IP Office-Konfiguration eingestellt wird.
Erweiterte persönliche Optionen angeben	Standardwert = Aus. Nur Intuity-Modus: Wenn diese Option ausgewählt ist, kann der Benutzer auf eine Reihe von zusätzlichen Optionen innerhalb der Telefon-Benutzerschnittstelle zugreifen.

8. Klicken Sie auf **OK**.

9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion kann eines der folgenden Ergebnisse haben, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Weiter:** Das bestimmt die Verwendung dieser Option abhängig vom Postfachmodus, in dem Voicemail Pro ausgeführt wird:
 - **IP Office-Modus:** Benutzer, die 0 drücken, während sie in ihren Postfächern angemeldet sind, werden zum nächsten Ergebnis weitergeleitet.
 - **Intuity-Modus:** Benutzer, die *0 drücken, während sie bei ihren Postfächern angemeldet sind, werden an ihre Nummer für den Voicemail-Empfang weitergeleitet, sofern eingerichtet. Das Ergebnis Weiter wird nicht verwendet.

Beispiel

Beispiele für die in einem Anrufverlauf verwendete Aktion finden Sie unter:

- [Verwendung einer Aktion Persönliches Optionsmenü](#) auf Seite 223.

- [Beispiel für einen Anrufverlauf](#) auf Seite 316.
- [Routing von Anrufen an Voicemail](#) auf Seite 279.
- [Ändern der Sprache für Systemansagen](#) auf Seite 291.
- [Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte](#) auf Seite 329.

Verwandte Links

[Postfachaktionen](#) auf Seite 110

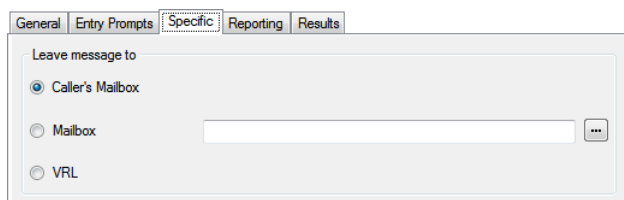
Aktion „Nachricht hinterlassen“

Die Aktion **Nachricht hinterlassen** ermöglicht dem Anrufer, eine Nachricht in dem Postfach des Startpunkts oder in einem angegebenen Postfach zu hinterlassen.

Informationen zu diesem Vorgang

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol **Postfachaktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie **Nachricht hinterlassen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellung	Beschreibung
Postfach des Anru-fers	Falls ausgewählt wird das Postfach verwendet, das mit dem Start-punkt des Anrufs übereinstimmt.
Postfach	Wählen Sie den Namen des Zielpostfachs aus oder geben Sie den Namen ein. Wenn ? eingegeben wird, fordert Voicemail die Anrufer auf, die erforderliche Postfachnummer einzugeben. <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie auf die Durchsuchen-Schaltfläche ... klicken, können Sie das Zielpostfach aus einer Drop-down-Liste auswählen, und zwar entweder Anfangspunkt oder -modul, Systemdefinierte Variab-len oder Postfach. Die Optionen sind von der Aktion und dem Feld abhängig.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
VRL	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Nachricht an eine VRL-Anwendung (Voice Recording Library, Sprachaufzeichnungsbibliothek), die von dem Telefonsystem unterstützt wird, weitergeleitet. Siehe Sprachaufzeichnungsbibliothek auf Seite 264.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Die Aktion **Nachricht hinterlassen** hat **Erfolg** und **Fehler** Ergebnisse. Die Verwendung hängt davon ab, in welchem Postfachmodus der Voicemail-Server ausgeführt wird.

- **IP Office Modus:** Anrufer werden in der Mailbox zu den Ergebnissen weitergeleitet, je nachdem, ob sie die 0 vor oder nach dem Signalton zum Hinterlassen einer Nachricht drücken. Hiermit wird die in der IP Office-Konfiguration festgelegte Nummer für den **Voicemail-Empfang** des Mailboxbenutzers außer Kraft gesetzt.
- **Intuity-Modus:** Die Ergebnisse werden nicht verwendet. Anrufer, die die 0 drücken, werden immer an die in der IP Office-Konfiguration festgelegte Nummer für den **Voicemail-Empfang** des Mailboxbenutzers weitergeleitet.

Beispiel

Beispiele für die in einem Anrufverlauf verwendete Aktion finden Sie unter:

- [Routing von Anrufen an Voicemail](#) auf Seite 279 und [Beispiel für einen Anrufverlauf](#) auf Seite 316
- [Sammelanschluss Warteschlange](#) auf Seite 209.
- [Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte](#) auf Seite 329.
- [Beispiel für einen Anrufverlauf](#) auf Seite 316: Zielwahl nach Name.



Verwandte Links

[Postfachaktionen](#) auf Seite 110

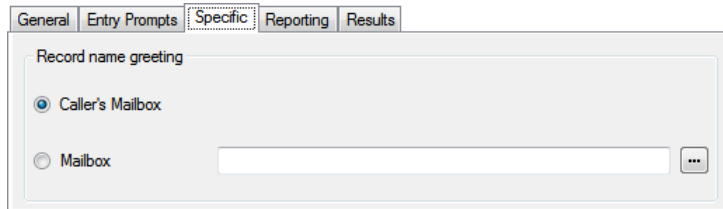
Aktion „Abhören“

Diese Aktion ermöglicht dem Anrufer, eine Nachricht in der Mailbox des Anfangspunkts oder in einer angegebenen Mailbox zu hinterlassen. Aber es ist nicht wie bei **Nachricht hinterlassen**, denn der Anrufer kann lediglich eine Nachricht hinterlassen, nicht aber auf andere Mailboxfunktionen zugreifen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Postfachaktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Abhören** aus.

5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellung	Beschreibung
Postfach des Anru-fers	Falls ausgewählt wird das Postfach verwendet, das mit dem Start-punkt des Anrufs übereinstimmt.
Postfach	<p>Wählen Sie den Namen des Zielpostfachs aus oder geben Sie den Namen ein. Wenn ? eingegeben wird, fordert Voicemail die Anrufer auf, die erforderliche Postfachnummer einzugeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie auf die Durchsuchen-Schaltfläche ... klicken, können Sie das Zielpostfach aus einer Drop-down-Liste auswählen, und zwar entweder Anfangspunkt oder -modul, Systemdefinierte Variab-len oder Postfach. Die Optionen sind von der Aktion und dem Feld abhängig.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Beispiel

Beispiele für die Verwendung der Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter [Anpassen der manuellen Aufzeichnung](#) auf Seite 269 und [Anpassen der automatischen Aufzeichnung](#) auf Seite 277.

Verwandte Links



[Postfachaktionen](#) auf Seite 110

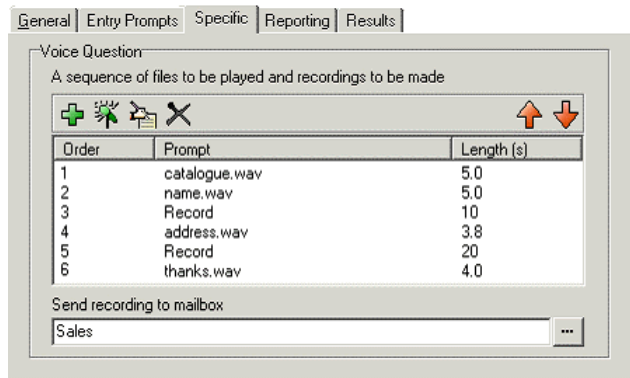
Aktion „Sprachfrage“

Mit Hilfe dieser Aktion wird eine Wiedergabeliste erstellt, in der ein Anrufer eine Abfolge von Ansagen hört und die Antworten aufgezeichnet werden. Wenn ein Anrufer die Wiedergabeliste

abgeschlossen hat, wird eine einzelne Datei mit den aufgezeichneten Antworten erstellt. Diese Datei kann dann in eine angegebene Mailbox gelegt oder an eine **E-Mail**-Aktion weitergeleitet werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Postfachaktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Frage mittels Sprachaufnahme** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Auf der Registerkarte **Spezifisch** müssen Fragen zur Wiedergabeliste hinzugefügt werden.



Einstellung	Beschreibung
Frage mittels Sprachaufnahme	<p>Diese Liste enthält die Reihenfolge der Fragenaufforderungen und Einstellungen zum Aufzeichnen von Antworten. Verwenden Sie die Symbole, um die Liste zu erstellen und anzupassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • + Add a Prompt: Öffnet den Editor, um eine Eingabe für eine Frage aufzuzeichnen. • X Record a Response: Geben Sie den Namen der aufgezeichneten Antwort und ihre Länge in Sekunden an. • Bearbeiten: Bearbeiten der Einstellungen des derzeit markierten Elements. • X Löschen: Löscht das aktuell markierte Element aus der Wiedergabeliste. Die eigentliche Ansagedatei wird nicht gelöscht. • ↕ Zufällig: Verschiebt das derzeit markierte Element in der Wiedergabeliste.
Send recording to mailbox	Gibt eine Mailbox an, in der die aufgezeichnete Datei mit den Antworten abgelegt werden sollte. Ist keine Mailbox angegeben, kann die Datei an eine E-Mail -Aktion weitergeleitet werden.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.



Verwandte Links

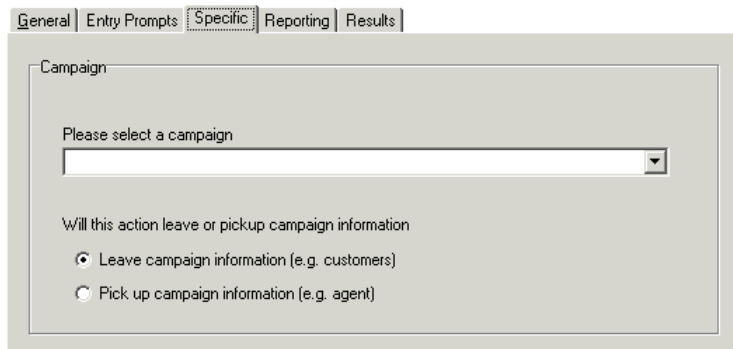
[Postfachaktionen](#) auf Seite 110

Aktion „Kampagne“

Kampagnen dienen dazu, dem Anrufer eine Reihe von Fragen zu stellen und die gesprochenen oder eingegebenen Antworten aufzuzeichnen. Agenten können auf diese Aufzeichnungen zugreifen und die Antwort mithilfe ihrer Telefontastatur oder einer Web-Schnittstelle verarbeiten. Jede Kampagne kann bis zu 21 Fragen umfassen. Siehe [Kampagnen](#) auf Seite 320.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Postfachaktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Kampagne** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



General | Entry Prompts | **Specific** | Reporting | Results

Campaign

Please select a campaign

Will this action leave or pickup campaign information

Leave campaign information (e.g. customers)

Pick up campaign information (e.g. agent)

Einstellung	Beschreibung
Wählen Sie bitte eine Kampagne	Wählen Sie die Kampagne, die Sie verwenden möchten.
Informationen zur Kampagne hinterlassen	: Legen Sie fest, ob über die Aktion die Kampagne zum Abfragen der vom Anrufer hinterlassenen Antworten gestartet werden soll.
Informationen zur Kampagne abrufen	: Legen Sie fest, ob die Aktion mit der Wiedergabe der vom Anrufer hinterlassenen Antworten für die Kampagne beginnen soll.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Verwandte Links

[Postfachaktionen](#) auf Seite 110

Kapitel 15: Konfigurations Aktionen

Über diese Aktionen kann ein Anrufer die Einstellungen des Postfaches eines Benutzers oder eines Sammelanschlusses ändern:

Verwandte Links

[Aktion „Wiedergabeliste bearbeiten“](#) auf Seite 118

[Aktion „Namen aufzeichnen“](#) auf Seite 119



[Aktion Persönliches Optionsmenü](#) auf Seite 121

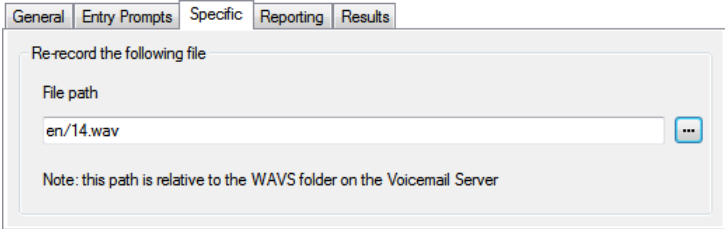
[Aktion „Sprache für Systemansagen wählen“](#) auf Seite 123

Aktion „Wiedergabeliste bearbeiten“

Diese Aktion kann verwendet werden, um eine spezielle Ansagedatei, die auf dem Voicemail-Server gespeichert ist, neu aufzeichnen. Das ermöglicht die Erstellung von Anrufverläufen zur Änderung der von anderen Anrufverläufen verwendeten Ansagen.

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Konfigurations Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Wiedergabeliste bearbeiten** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



General | Entry Prompts | **Specific** | Reporting | Results

Re-record the following file

File path

en/14.wav

Note: this path is relative to the WAVS folder on the Voicemail Server

Einstellung	Beschreibung
Dateipfad	<p>Der Dateiname für die Eingabeaufforderung. Dieser Pfad ist in Bezug auf den WAVS-Ordner für den Voicemail-Server definiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie zum Durchsuchen auf ... klicken, um die Datei Wave-Editor zu öffnen. Wählen Sie eine vorhandene Ansage oder definieren Sie eine neue und zeichnen Sie diese auf. Siehe Verwenden von Wave-Editor auf Seite 54. • Beim Zugriff auf Voicemail-Ansagen können Voicemail-Variablen sowohl im Pfad als auch im Dateinamen für die Ansage verwendet werden. Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> - Wenn die Ansagen <code>Greeting1.wav</code> und <code>Greeting2.wav</code> usw. aufgezeichnet werden, spielt die Aktion <code>Greeting\$KEY.wav</code> die Grußansage ab, die mit dem aktuellen Wert von <code>\$KEY</code> übereinstimmt. - Wenn benutzerspezifische Ansagen für unterschiedliche Sprachen unter demselben Dateinamen aufgezeichnet, jedoch in entsprechende Unterordner für die jeweiligen Sprachen abgelegt werden, kann die Variable <code>\$LOC</code> im Dateipfad der Ansage einer Aktion verwendet werden, um die Ansage in der korrekten Sprachversion abzuspielen. - Für Ansagen können die Formate <code>[GREETING]\<name>_Queued</code> und <code>[GREETING]\<name>_StillQueued</code> verwendet werden, wobei <code><name></code> durch den Sammelanschluss- oder Benutzernamen ersetzt wird.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Verwandte Links

[Konfigurations Aktionen](#) auf Seite 118

Aktion „Namen aufzeichnen“



Mit dieser Aktion können Benutzer den Namen ihrer Mailbox oder einer angegebenen Mailbox aufzeichnen. Siehe beispielsweise [Hinzufügen eines Moduls zum Aufzeichnen von Namen](#) auf Seite 317.

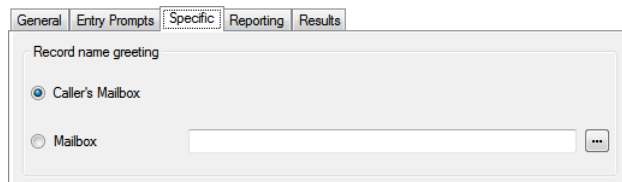
Die Ansage des Mailboxnamens wird für die Aktion **Zielwahl nach Name** nach Name verwendet und für Anrufer abgespielt, die auf diese Mailbox geleitet werden, um eine Nachricht

zu hinterlassen. Falls der Mailboxmodus des Voicemail-Servers auf den Intuity-Modus gestellt ist, können Benutzer die Namensansage über die Telefonansagenschnittstelle aufzeichnen.

Wenn ein Dienst zur Aufzeichnung größerer Mengen von Mailbox-Namensansagen benötigt wird, kann der Befehl `NameWavsTable` verwendet werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Konfigurations Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Namen aufzeichnen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellung	Beschreibung
Postfach des Anru-fers	Falls ausgewählt wird das Postfach verwendet, das mit dem Start-punkt des Anrufs übereinstimmt.
Postfach	<p>Wählen Sie den Namen des Zielpostfachs aus oder geben Sie den Namen ein. Wenn ? eingegeben wird, fordert Voicemail die Anrufer auf, die erforderliche Postfachnummer einzugeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie auf die Durchsuchen-Schaltfläche ... klicken, können Sie das Zielpostfach aus einer Drop-down-Liste auswählen, und zwar entweder Anfangspunkt oder -modul, Systemdefinierte Variab-len oder Postfach. Die Optionen sind von der Aktion und dem Feld abhängig.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.
- **Ungültige Nummer:** Leitet den Anruf an eine andere Aktion im Anrufverlauf weiter, wenn die eingegebene Nebenstellenummer ungültig ist.

Verwandte Links

[Konfigurations Aktionen](#) auf Seite 118



Aktion Persönliches Optionsmenü

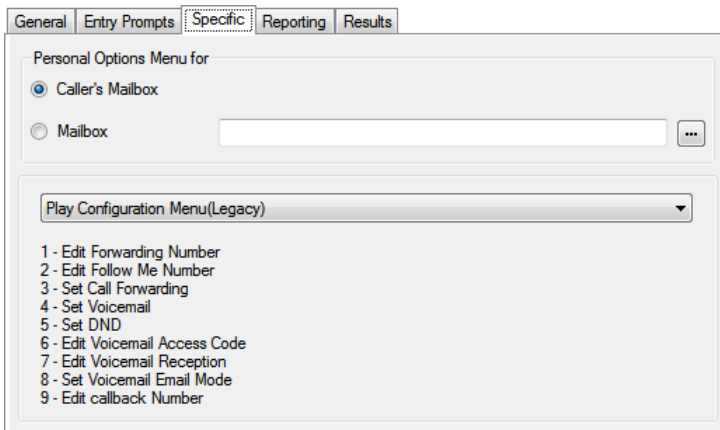
Über diese Aktion kann ein Anrufer verschiedene Benutzer- oder Gruppeneinstellungen ändern. Aufgrund ihrer speziellen Eigenschaft sollte diese Aktion immer durch einen **PIN** Codesatz für die Registerkarte **Allgemein** geschützt werden.

Ein Beispiel für die Verwendung dieser Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter [Verwenden der Aktion „Persönliches Optionsmenü“](#) auf Seite 223.

Alle mit dieser Methode vorgenommenen Änderungen an der Benutzer- oder Gruppenkonfiguration werden in den Protokolldateien der Voicemail-Dienste aufgezeichnet. Außerdem werden in dieser Datei Zeit, Datum und Details der Änderung sowie die CLI des Anrufers aufgezeichnet, der die Änderung vorgenommen hat.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Konfigurations Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Persönliches Optionsmenü** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellung	Beschreibung
Postfach des Anrufers	Falls ausgewählt wird das Postfach verwendet, das mit dem Startpunkt des Anrufs übereinstimmt.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung																				
Postfach	<p>Wählen Sie den Namen des Zielpostfachs aus oder geben Sie den Namen ein. Wenn ? eingegeben wird, fordert Voicemail die Anrufer auf, die erforderliche Postfachnummer einzugeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie auf die Durchsuchen-Schaltfläche ... klicken, können Sie das Zielpostfach aus einer Drop-down-Liste auswählen, und zwar entweder Anfangspunkt oder -modul, Systemdefinierte Variablen oder Postfach. Die Optionen sind von der Aktion und dem Feld abhängig. 																				
Menümodus	<p>In dem Dropdown-Feld kann der Modus für das Menü ausgewählt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei Systemen, die im IP Office-Modus ausgeführt werden, wird nur Konfigurationsmenü abspielen (Legacy) unterstützt. • Für Systeme, die im Intuity-Modus ausgeführt werden, kann entweder Konfigurationsmenü abspielen (Legacy) oder Persönliches Optionsmenü ausgewählt werden. 																				
Konfigurationsmenü abspielen (Legacy)	<p>Die verfügbaren Optionen beim Aufruf dieser Aktion durch einen Anrufer werden nachstehend aufgeführt: Die mit einem * markierten Optionen können auch mit den Aktionsbefehlen Allgemein eingestellt werden.</p> <table border="1" data-bbox="600 936 1437 1568"> <thead> <tr> <th data-bbox="600 936 1018 976">Benutzer</th> <th data-bbox="1018 936 1437 976">Sammelanschluss</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="600 976 1018 1055">1. Weiterleitungsnummer* bearbeiten.</td> <td data-bbox="1018 976 1437 1055">1. Voicemail ein-/ausstellen*.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="600 1055 1018 1133">2. Umleitungsnummer* bearbeiten.</td> <td data-bbox="1018 1055 1437 1133">2. Voicemail-Code bearbeiten.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="600 1133 1018 1211">3. Rufweiterleitung einstellen*.</td> <td data-bbox="1018 1133 1437 1211">3. Modus Voicemail als E-Mail aktivieren*.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="600 1211 1018 1290">4. Voicemail ein-/ausstellen*.</td> <td data-bbox="1018 1211 1437 1290">4. Betriebsmodus wählen*.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="600 1290 1018 1368">5. Nicht stören aktivieren*.</td> <td data-bbox="1018 1290 1437 1368">–</td> </tr> <tr> <td data-bbox="600 1368 1018 1447">6. Voicemail-Code bearbeiten*.</td> <td data-bbox="1018 1368 1437 1447">–</td> </tr> <tr> <td data-bbox="600 1447 1018 1525">7. Voicemail-Empfang bearbeiten*.</td> <td data-bbox="1018 1447 1437 1525">–</td> </tr> <tr> <td data-bbox="600 1525 1018 1603">8. Modus Voicemail als E-Mail aktivieren*.</td> <td data-bbox="1018 1525 1437 1603">–</td> </tr> <tr> <td data-bbox="600 1603 1018 1682">9. Voicemail-Rückrufnummer bearbeiten*.</td> <td data-bbox="1018 1603 1437 1682">–</td> </tr> </tbody> </table>	Benutzer	Sammelanschluss	1. Weiterleitungsnummer* bearbeiten.	1. Voicemail ein-/ausstellen*.	2. Umleitungsnummer* bearbeiten.	2. Voicemail-Code bearbeiten.	3. Rufweiterleitung einstellen*.	3. Modus Voicemail als E-Mail aktivieren*.	4. Voicemail ein-/ausstellen*.	4. Betriebsmodus wählen*.	5. Nicht stören aktivieren*.	–	6. Voicemail-Code bearbeiten*.	–	7. Voicemail-Empfang bearbeiten*.	–	8. Modus Voicemail als E-Mail aktivieren*.	–	9. Voicemail-Rückrufnummer bearbeiten*.	–
Benutzer	Sammelanschluss																				
1. Weiterleitungsnummer* bearbeiten.	1. Voicemail ein-/ausstellen*.																				
2. Umleitungsnummer* bearbeiten.	2. Voicemail-Code bearbeiten.																				
3. Rufweiterleitung einstellen*.	3. Modus Voicemail als E-Mail aktivieren*.																				
4. Voicemail ein-/ausstellen*.	4. Betriebsmodus wählen*.																				
5. Nicht stören aktivieren*.	–																				
6. Voicemail-Code bearbeiten*.	–																				
7. Voicemail-Empfang bearbeiten*.	–																				
8. Modus Voicemail als E-Mail aktivieren*.	–																				
9. Voicemail-Rückrufnummer bearbeiten*.	–																				

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung	
Persönliches Optionsmenü	Die Attribute, die über das persönliche Optionsmenü konfiguriert werden können, werden nur auf Voicemail-Systemen im Intuity-Modus unterstützt.	
	Benutzer	Weitere Optionen
	1. Mailinglisten konfigurieren.	1. Voicemail ein-/ausstellen.
	3. Faxeinstellungen konfigurieren.	2. Modus Voicemail als E-Mail aktivieren.
	4. Zugriffscode für Voicemail bearbeiten.	3. DND festlegen.
	5. Namen aufnehmen	4. Rufweiterleitung/Rufumleitung festlegen.
	6. Vor Aufzeichnung Nachricht an Adresse.	5. Voicemail-Menü bearbeiten.
	7. Optionen für Anrufbeantwortung verwalten.	6. Nummer für Rückruf bearbeiten.
	8. Eingehende Nachrichten sortieren.	7. Mobile Twinning bearbeiten.
	9. Weitere Optionen ...	

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Verwandte Links



[Konfigurations Aktionen](#) auf Seite 118

Aktion „Sprache für Systemansagen wählen“

Die Aktion **Sprache für Systemansagen wählen** ermöglicht es den Anrufern, die Sprache der Ansagen zu ändern, die vom System während eines Anrufverlaufs angezeigt werden. Beispiele für die Verwendung der Aktion in einem Call Flow finden Sie unter [Ändern der Sprache für Systemansagen](#) auf Seite 291 und [Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte](#) auf Seite 329.

Angaben zu den unterstützten Sprachen finden Sie unter [Unterstützte Sprachen](#) auf Seite 289. Nicht alle Sprachen werden standardmäßig installiert. Falls die gewählte Sprache nicht verfügbar ist, wird der Voicemail-Server die nächstbeste Sprache verwenden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Konfigurations Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Sprache für Systemansage auswählen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.

Einstellung	Beschreibung
Mögliche Systemansagen	Liste aller Ansagesprachen, die auf dem System installiert sein können.
Auf dem Server installiert	Zeigt an, ob die Ansagen für eine bestimmte Sprache auf dem Server installiert sind.
TTS-Sprache	Wird in Abonnementssystemen mit aktivierter Google Speech-Funktion angezeigt (siehe Aktivieren von Google Speech TTS auf Seite 296). Ermöglicht das Ändern der TTS-Sprache vom Systemstandard.
TTS-Sprachaufnahme	Wählen Sie die Stimme aus, die mit der Google Speech TTS-Sprache verwendet werden soll. Die verfügbaren Optionen hängen von der ausgewählten Sprache ab.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Verwandte Links

[Konfigurations Aktionen](#) auf Seite 118

Kapitel 16: Telefonie Aktionen

Diese Aktionen beziehen sich auf Telefoniefunktionen wie etwa Anrufvermittlungen.

Verwandte Links



- [Aktion „Weiterleitung per Variable“](#) auf Seite 125
- [Aktion "Eingehenden Anruf weiterleiten"](#) auf Seite 127
- [Aktion „Anrufstatus“](#) auf Seite 128
- [Aktion Vermitteln](#) auf Seite 129
- [Aktion „Flüstern“](#) auf Seite 131
- [Aktion „Anrufliste“](#) auf Seite 133
- [Aktion „Zielwahl nach Name“](#) auf Seite 135
- [Aktion Unterstützte Vermittlung](#) auf Seite 137
- [Aktion Alphanumerische Abfrage](#) auf Seite 139
- [Aktion Parken und Durchsagen](#) auf Seite 141
- [Aktion Vorausschauende-Anrufe-Skript](#) auf Seite 143

Aktion „Weiterleitung per Variable“

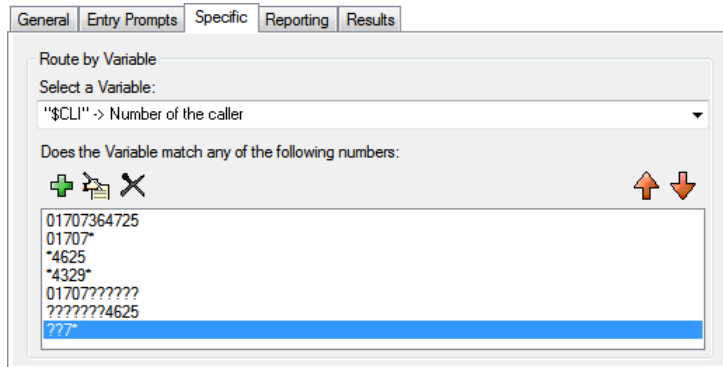
Diese Aktion leitet Anrufe anhand dessen weiter, ob eine ausgewählte Anrufvariable zu einer der durch die Aktionseinstellungen angegebenen Nummern passt.

Die gewählte Variable wird auf ihre Übereinstimmung mit der Auswahl der angegebenen Zeichenketten überprüft. Bei mehreren Übereinstimmungen wird die Übereinstimmung mit den meisten übereinstimmenden Ziffern (ausgenommen Platzhalterzeichen) verwendet. Falls mehrere Übereinstimmungen gleicher Länge auftreten, wird die zuerst in der Liste angeführte verwendet.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Telefonie Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Variables Routing** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.

7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellungen	Beschreibung
<p>Eine Variable auswählen</p>	<p>Dieses Einblendmenü wird verwendet, um die Voicemail Pro-Anrufvariable auszuwählen, anhand welcher die Werte auf eine Übereinstimmung geprüft werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variablen, die nicht in der Dropdown-Liste verfügbar sind, können dadurch verwendet werden, indem der aktuelle Wert der \$CP Werte gespeichert wird. Dies kann mit einer Aktion erfolgen Allgemein, die auf den Befehl CPxx-Wert einstellen eingestellt ist. Beispiel: CP1 : \$MONTH speichert den Wert von \$MONTH bis \$CP1. • Die Variable \$REG[name] kann verwendet werden, um auf den aktuellen Wert der Benutzervariablen zuzugreifen. Beispiel: \$REG[UV1] Zugriff auf den Wert einer Benutzervariablen mit dem Namen UV1. Die oben genannten Methode kann verwendet werden, um dies als \$CP Wert zu speichern. Beispiel: CP2 : \$REG[UV1].

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellungen	Beschreibung
Entspricht die Variable einer der folgenden Nummern	<p>Der Bereich weiter unten führt die Nummern auf, mit denen die ausgewählte Variable für eine mögliche Übereinstimmung verglichen wird. Wenn die Variable mehreren Nummern in der Liste entspricht, wird die Weiterleitung für die Übereinstimmung benutzt, die sich am weitesten oben in der Liste befindet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nummern können einen ?-Platzhalter enthalten, der eine beliebige einzelne Ziffer repräsentiert, wobei mehrere ? eine entsprechende Nummer aus beliebigen Ziffern darstellen. • Nummern können einen *-Platzhalter enthalten, um beliebigen einzelnen oder mehreren Ziffern zu entsprechen. <p>Im Folgenden finden Sie Beispiele für die Anwendung von Übereinstimmungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 01707364725 stimmt nur mit genau dieser Nummer überein. • 01707* stimmt mit jeder Nummer überein, die mit 01707 beginnt. • *4625 stimmt mit jeder Nummer überein, die auf 4625 endet. • *4329* alle Nummern, die 4329 enthalten. • 01707??????? stimmt mit jeder elfstelligen Nummer überein, die mit 01707 beginnt. • ????????4625 stimmt mit jeder elfstelligen Nummer überein, die auf 4625 endet. • ???* stimmt mit jeder Nummer überein, deren dritte Ziffer 7 lautet.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion führt für jede eingegebene Nummernabgleichkette zu einem separaten Ergebnis sowie einem Ergebnis **Keine Übereinstimmung**.


Verwandte Links


[Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125

Aktion "Eingehenden Anruf weiterleiten"

Diese Aktion ermöglicht das Verzweigen des Anrufverlaufs je nach dem, ob der Anruf intern oder extern ist.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Telefonie Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.

4. Wählen Sie  **Eingehenden Anruf weiterleiten** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.
8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Intern:** Dieses Ergebnis wird für interne Anrufe verwendet.
- **Extern:** Dieses Ergebnis wird für externe Anrufe verwendet.

Verwandte Links

[Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125

Aktion „Anrufstatus“

Mit dieser Art von Aktion können Sie einen Anrufverlauf verzweigen, basierend auf dem Grund, warum das ursprüngliche Anrufziel für den Anruf ihn nicht beantwortet hat.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Telefonie Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Weiterleiten nach Anrufstatus** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Für diese Aktion gibt es keine Registerkarte **Spezifisch**.
8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Keine Antwort:** Dieses Ergebnis wird für Anrufe verwendet, die an den Voicemail-Server weitergeleitet werden, da der ursprüngliche Zielbenutzer oder -sammelanschluss den Anruf nicht beantwortete.
- **Besetzt:** Dieses Ergebnis wird verwendet, wenn der Anruf an den Voicemail-Server weitergeleitet wurde, da der ursprüngliche Zielbenutzer besetzt ist.
- **Außerhalb der Bürozeit:** Dieses Ergebnis wird für Sammelanschlussanrufe verwendet, wenn der ursprüngliche Zielsammelanschluss im Nachtbetriebsmodus arbeitet.
- **Standard:** Dieses Ergebnis wird verwendet, wenn der Anruf keinem der oben genannten Kriterien entspricht.

Verwandte Links



[Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125

Aktion Vermitteln

Informationen zu diesem Vorgang

Diese Aktion leitet den Anrufer an die Nebenstelle weiter, die der ausgewählten Mailbox entspricht. Hierbei handelt es sich um eine Blindvermittlung, d.h. wenn der Anruf erneut zum Voicemail-Server zurückgeschaltet wird (z.B. wenn der gewünschte Teilnehmer den Anruf nicht entgegennimmt), wird er wie ein neuer Anruf behandelt. Erweiterte Vermittlungsaaktionen erfolgen entweder über eine **Anrufliste** oder eine **Unterstützte Vermittlung**.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Telefonie Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Vermitteln** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.

7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.

Einstellung	Beschreibung
Ziel	Geben Sie die Zielnummer für die Vermittlung an. Dies kann IP Office Funktionscodes oder Nummern umfassen, die durch den aktuellen Wert einer Voicemail Pro Anrufvariablen wie \$KEY angegeben werden. Geben Sie den gewünschten Text direkt ein oder verwenden Sie die Schaltfläche Durchsuchen, um den Text auszuwählen, der verwendet werden soll, einschließlich der Verwendung des Werts einer Anrufvariablen.
Vermittlungsurprung	Bei interner Vermittlung die auf dem Zieltelefon anzuzeigende Nummer. Geben Sie den gewünschten Text direkt ein, oder wählen Sie über die Schaltfläche „Durchsuchen“ den zu verwendenden Text und den Wert für eine Anrufvariable.
Beschreibung	Bei interner Vermittlung die auf dem Zieltelefon anzuzeigende Textbeschreibung. Geben Sie den gewünschten Text direkt ein, oder wählen Sie über die Schaltfläche „Durchsuchen“ den zu verwendenden Text und den Wert für eine Anrufvariable.
Anruferpriorität festlegen	<p>Bei Wahl dieser Option kann die Anruferpriorität auf Niedrig, Mittel oder Hoch eingestellt werden. Eine auf 1, 2 oder 3 eingestellte Anrufvariable kann ebenfalls zur Einstellung der Priorität auf Niedrig, Mittel oder Hoch verwendet werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn das System Anrufe an einen Sammelanschluss auf der IP Office zustellt, verwendet IP Office die Anruferprioritäten gefolgt von den Anklopzeiten, um die Anrufe in der Warteschlange zu ordnen. Internen Anrufen wird standardmäßig die Priorität Niedrig zugeordnet. Die Priorität externer Anrufe wird anhand des verwendeten Routings eingehender Anrufe von IP Office festgelegt (standardmäßig ebenfalls Niedrig). • Kombinieren Sie keine Anrufe mit unterschiedlichen Prioritäten, wenn Sie Voicemail Pro verwenden, um Anrufern die geschätzte Zeit bis zur Antwort (ETA) und die Position in der Warteschlange mitzuteilen, da diese Werte nicht mehr korrekt sind, wenn ein Anruf mit höherer Priorität in die Warteschlange gestellt wird. Beachten Sie außerdem, dass ein bereits einem Anrufer angesagter Wert in diesem Fall von Voicemail Pro nicht erhöht wird.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
Anrufer über die Vermittlung zum Ziel in Kenntnis setzen	Wenn dies aktiviert ist, wird der Anrufer über die Anrufvermittlung informiert. Steht ein aufgezeichneter Name für das Ziel zur Verfügung, wird dem Anrufer die Meldung "Übertrage auf", gefolgt vom Namen der zugehörigen Ziel-Mailbox, abgespielt. Andernfalls wird die Meldung "Bitte warten, Sie werden weitervermittelt" abgespielt. Diese Ansage folgt allen Ansagen, die in der Liste Einstiegsansagen oben ausgewählt worden sind.
Konferenz	Vermitteln Sie den Anrufer an eine Konferenz, die mit der Zielnummer übereinstimmt.

- Klicken Sie auf **OK**.
- Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion liefert kein Ergebnis. Sie kann nicht mit einer nachfolgenden Aktion verbunden werden.

Verwandte Links

[Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125



Aktion „Flüstern“

Mit der Aktion Flüstern wird eine vom Anrufer erstellte Aufzeichnung auf einem Vermittlungsziel wiedergegeben, während der Anrufer gehalten wird. Während des Abhörens der Aufzeichnung und Ansagen kann das Vermittlungsziel den Anruf entweder durch Drücken auf 1 akzeptieren oder durch Drücken auf eine beliebige andere Taste bzw. durch Aufhängen ablehnen.

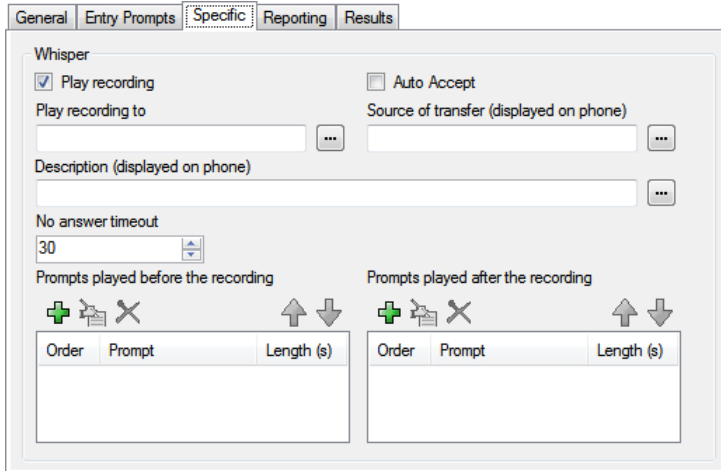
Die Anruferaufzeichnung wird mittels einer Aktion Sprachfrage oder Abhören erhalten, die der Aktion Flüstern voran geht. Die Aktion Flüstern ermöglicht außerdem die Einstellung mehrerer Textelemente zur Anzeige auf der Nebenstelle des Vermittlungsziels sowie die Wiedergabe von Ansagen vor und nach der Anruferaufzeichnung.

Sie können diese Aktion auch ohne Aufzeichnung verwenden. Das Vermittlungsziel entscheidet über die Akzeptanz oder Ablehnung des Anrufs auf der Basis der angezeigten Informationen und Ansagen (falls eingerichtet). Voicemail ermöglicht außerdem die automatische Vermittlung von Flüsteranrufen, nachdem die Aufzeichnung (sofern vorhanden) und Ansagen auf dem Vermittlungsziel wiedergegeben wurden.

Vorgehensweise

- Klicken Sie auf das Symbol  **Telefonie Aktionen**.
- Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
- Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
- Wählen Sie  **Flüstern (Whisper)** aus.

5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellung	Beschreibung
Aufzeichnung abspielen	Ist diese Option nicht gewählt, wird der Anruf dem Vermittlungsziel ohne Wiedergabe der Anruferaufzeichnung präsentiert. Damit kann die Aktion verwendet werden, ohne dass eine Aufzeichnung vom Anrufer vorhanden sein muss. Die Ansagen vor und nach der Aufzeichnung werden weiterhin wiedergegeben, falls sie eingerichtet wurden.
Automatische Annahme	Ist diese Option gewählt, wird der Anrufer nach Wiedergabe der Aufzeichnung automatisch verbunden, ohne dass die Zielnebenstelle den Anruf annehmen muss. Wenn diese Option verwendet wird, ist die Ergebnisverbindung Ablehnen nicht nutzbar. Wenn die Benutzernebenstelle auf automatische Antwort gesetzt ist, wird der Flüsteranruf beantwortet, die Aufzeichnung und Ansagen werden abgespielt und der Anruf wird ohne Aktion durch die Zielnummer verbunden.
Aufzeichnung abspielen zu	Geben Sie hier die Nebenstelle ein, die mit der Aufnahme des Anrufers angerufen werden soll.
Vermittlungsurprung	Bei interner Vermittlung die auf dem Zieltelefon anzuzeigende Nummer. Geben Sie den gewünschten Text direkt ein, oder wählen Sie über die Schaltfläche „Durchsuchen“ den zu verwendenden Text und den Wert für eine Anrufvariable.
Beschreibung	Bei interner Vermittlung die auf dem Zieltelefon anzuzeigende Textbeschreibung. Geben Sie den gewünschten Text direkt ein, oder wählen Sie über die Schaltfläche „Durchsuchen“ den zu verwendenden Text und den Wert für eine Anrufvariable.
Keine Antwort, Zeitüberschreitung	Auswahl, wie lange der Voicemail-Server auf eine Antwort wartet, bevor die Verbindung Ergebnis Keine Antwort hergestellt wird.
Eingabeaufforderungen vor der Aufzeichnung abspielen	Wählen Sie die Ansagen, die an der Zielnebenstelle abgespielt werden sollen, wenn diese den Anruf entgegennimmt. Die Ansagen, die nach der Aufzeichnung des Anrufers abgespielt werden, sollten die

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
Eingabeaufforderungen nach der Aufzeichnung abspielen	Anweisung „Wählen Sie die 1, um den Anruf anzunehmen, oder legen Sie auf, um den Anruf abzulehnen“ enthalten.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.
- **Keine Antwort:** Dieses Verbindungsergebnis wird verwendet, wenn die Vermittlungszielnummer den Anruf innerhalb der gesetzten Aktionszeitüberschreitung nicht beantwortet.
- **Besetzt:** Diese Ergebnisverbindung wird verwendet, wenn die Vermittlungszielnummer beim Flüsteranruf besetzt ist.
- **Ablehnen:** Diese Ergebnisverbindung wird verwendet, wenn die Vermittlungszielnummer den Anruf durch Drücken einer beliebigen Taste (ausgenommen Taste 1) oder durch Auflegen ablehnt.



Verwandte Links

[Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125

Aktion „Anrufliste“

Mit dieser Aktion kann der Anrufer die Nummer der Nebenstelle angeben, zu der das Gespräch vermittelt werden soll. Die Auswahl des Anrufers kann dahingehend beschränkt werden, dass er eine Nebenstelle innerhalb einer bestimmten Gruppe auswählen darf. In diesem Fall handelt es sich nicht um eine Blindvermittlung. Wird der Anruf nicht entgegengenommen, kann diese Aktion eine Verknüpfung zu anderen Aktionen für Keine Antwort oder Besetzt herstellen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Telefonie Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Anrufliste** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.

6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellung	Beschreibung
Vermittlung an Gruppe	Geben Sie in das Feld einen Gruppennamen ein, wenn Sie den Anrufer auf eine bestimmte Gruppe beschränken möchten.
Benutzer mit einer Liste von Gruppenmitgliedern auffordern	Bei Wahl dieser Option bietet der Voicemail-Server dem Anrufer eine Liste mit Gruppenmitgliedern an.
Vermittlungsurprung	Bei interner Vermittlung die auf dem Zieltelefon anzuzeigende Nummer. Geben Sie den gewünschten Text direkt ein, oder wählen Sie über die Schaltfläche „Durchsuchen“ den zu verwendenden Text und den Wert für eine Anrufvariable.
Beschreibung	Bei interner Vermittlung die auf dem Zieltelefon anzuzeigende Textbeschreibung. Geben Sie den gewünschten Text direkt ein, oder wählen Sie über die Schaltfläche „Durchsuchen“ den zu verwendenden Text und den Wert für eine Anrufvariable.
Keine Antwort, Zeitüberschreitung	Auswahl, wie lange der Voicemail-Server auf eine Antwort wartet, bevor die Verbindung Ergebnis Keine Antwort hergestellt wird.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.
- **Keine Antwort:** Dieses Verbindungsergebnis wird verwendet, wenn die Vermittlungszielnummer den Anruf innerhalb der gesetzten Zeitüberschreitung nicht beantwortet.
- **Besetzt:** Dieses Verbindungsergebnis wird verwendet, wenn die Vermittlungszielnummer besetzt ist.

Verwandte Links

[Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125

Aktion „Zielwahl nach Name“

Mit dieser Aktion können Anrufer über die Telefonwähltasten den Namen der Person oder Gruppe eingeben, die sie kontaktieren möchten. Dem Anrufer wird dann eine Liste mit passenden Namen abgespielt, aus der er die gewünschte Auswahl treffen kann. Die Liste verwendet die Namensansagen, die von den Postfachbenutzern aufgezeichnet wurden. Ein Beispiel für diese Aktion in einem Call Flow finden Sie unter [Beispiel für einen Call Flow](#) auf Seite 316.

Für die Aktion wird vorausgesetzt, dass das Telefon die standardmäßigen ITU-Alphabetmarkierungen, wie gezeigt, verwendet.





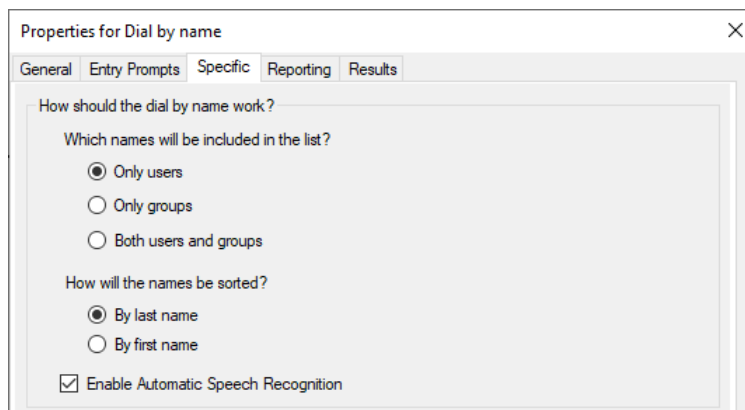
- Die Aktion sollte den Anrufer dazu veranlassen, den benötigten Namen zu wählen und dann auf # zu drücken. Der Anrufer kann auch *# zum Beenden drücken, ohne eine Auswahl getroffen zu haben. Zum Beispiel entspricht das Wählen von 527 Namen, die mit JAS (z. B. „Jason“) und KAR (z. B. „Karl“) beginnen.
- Wird keine Übereinstimmung gefunden, kann der Benutzer den Vorgang wiederholen.
- Wenn 10 oder weniger Übereinstimmungen gefunden werden, werden die Grußansagen des übereinstimmenden Postfachnamens als Teil einer Auswahlliste wiedergegeben, z. B. „Drücken Sie die 1, um..., drücken Sie die 2, um...“ usw.
- Wenn mehr als 10 Übereinstimmungen gefunden werden, wird der Anrufer aufgefordert, entweder die Taste # zu drücken, um die ersten 10 Übereinstimmungen wiederzugeben, oder weitere Zeichen einzugeben, um die Anzahl der Übereinstimmungen zu verringern. Wird das Abspielen der Liste ausgewählt, kann nach jeweils 10 Treffern entweder eine Auswahl getroffen oder den Ansagen zu anderen Optionen gefolgt werden.
- Der Anrufer kann auch * zum Beenden drücken. Wird kein Eintrag vorgenommen oder keine Auswahl getroffen, wird die Aktion nach einer Minute beendet. In beiden Fällen folgt der Anruf dann der Ergebnisverbindung **Falsch** der Aktion.

Benutzer oder Sammelanschlüsse, die in der Liste für die Zielwahl nach Namen hinzugefügt werden sollen, müssen:

- über einen aufgezeichneten Postfachnamen verfügen und
- dürfen in der IP Office-Konfiguration nicht als Geheimnummer gekennzeichnet sein.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Telefonie Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Zielwahl nach Name** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Auf der Registerkarte **Spezifisch** können Sie aus drei Arten von Namen auswählen, die in die Liste aufgenommen werden sollen. Benutzer und Sammelanschlüsse, die als **Nicht im Verzeichnis enthalten** in der IP Office-Konfiguration festgelegt sind, werden nicht eingeschlossen. Sie können auch auswählen, auf welche Weise die Namen sortiert werden sollen.



- **Automatische Spracherkennung aktivieren** – Diese Option ist für Abonnementsysteme mit aktivierter Google Speech-Funktion verfügbar (siehe [Aktivieren von Google Speech TTS](#) auf Seite 296). Wenn diese Option ausgewählt ist, versucht das System, die Spracherkennung zu verwenden, um die Antworten des Anrufers auf Ansagen zu erkennen.
8. Klicken Sie auf **OK**.
 9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Wahr**_ Wenn der Anrufer eine Auswahl trifft, wird die übereinstimmende Nebenstellenummer wie in der \$KEY-Variable gespeichert, die dann von einer darauf folgenden Aktion mit dem „Richtig“-Ergebnis verknüpft werden kann.
- **Falsch**: Trifft der Anrufer keine Auswahl, wird dieses Verbindungsergebnis verwendet.

Verwandte Links



[Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125

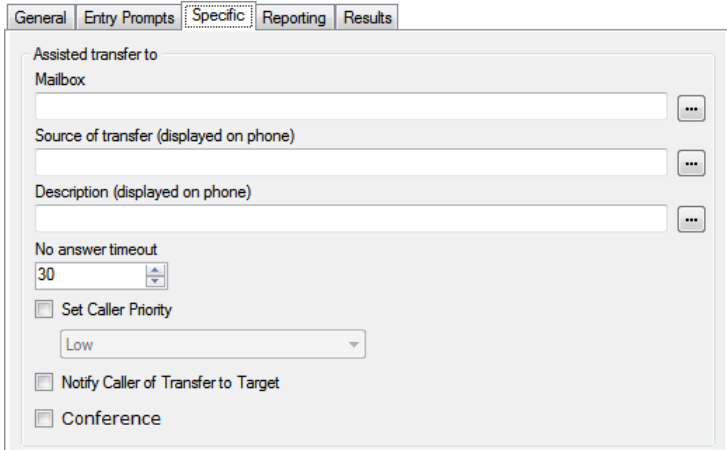
Aktion Unterstützte Vermittlung

Die Aktion **Unterstützte Vermittlung** vermittelt den Anrufer an eine angegebene Nummer, die IP Office-Funktionscodes enthalten kann. Der Anrufer hört entweder Wartemusik (falls verfügbar). Bei dieser Vermittlung handelt es sich nicht um eine Blindvermittlung: Wenn die Nebenstelle besetzt ist oder nicht antwortet, wird der Anrufer wieder in die alte Verbindung zurückgeschaltet.

- Diese Aktion ist hauptsächlich zur Verwendung mit internen Vermittlungszielen bestimmt, für die IP Office den Status des Anrufs verfolgen kann. Bei der Verwendung mit externen Vermittlungszielen hängt die Fähigkeit zur Feststellung, ob der Anruf angenommen worden ist oder nicht, von der bereitgestellten Signalisierung ab. Wenn der Anruf z. B. über eine analoge Leitung vermittelt wird, zeichnet IP Office den Status des Anrufs als angenommen auf.
- Bei Systemen mit IP-Leitungen und -Nebenstellen und insbesondere innerhalb eines IP Office Small Community Network kann eine kurze Verzögerung bei der Verbindung des Sprachpfads entstehen, wenn eine unterstützte Vermittlung angenommen wird.

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Telefonie Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Unterstützte Vermittlung** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Das Bild zeigt die 'Spezifisch' Registerkarte der Konfiguration für die Aktion 'Unterstützte Vermittlung'. Die Registerkarte enthält folgende Felder und Optionen:

- Assisted transfer to:** Ein Textfeld für 'Mailbox' mit einem Auswahlsymbol (...).
- Source of transfer (displayed on phone):** Ein Textfeld mit einem Auswahlsymbol (...).
- Description (displayed on phone):** Ein Textfeld mit einem Auswahlsymbol (...).
- No answer timeout:** Ein Dropdown-Menü, das auf '30' eingestellt ist.
- Set Caller Priority:** Ein Dropdown-Menü, das auf 'Low' eingestellt ist.
- Notify Caller of Transfer to Target**
- Conference**

Einstellung	Beschreibung
Postfach	<p>Wählen Sie den Namen des Zielpostfachs aus oder geben Sie den Namen ein. Wenn ? eingegeben wird, fordert Voicemail die Anrufer auf, die erforderliche Postfachnummer einzugeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie auf die Durchsuchen-Schaltfläche ... klicken, können Sie das Zielpostfach aus einer Drop-down-Liste auswählen, und zwar entweder Anfangspunkt oder -modul, Systemdefinierte Variablen oder Postfach. Die Optionen sind von der Aktion und dem Feld abhängig.
Vermittlungsurprung	<p>Bei interner Vermittlung die auf dem Zieltelefon anzuzeigende Nummer. Geben Sie den gewünschten Text direkt ein, oder wählen Sie über die Schaltfläche „Durchsuchen“ den zu verwendenden Text und den Wert für eine Anrufvariable.</p>
Beschreibung	<p>Bei interner Vermittlung die auf dem Zieltelefon anzuzeigende Textbeschreibung. Geben Sie den gewünschten Text direkt ein, oder wählen Sie über die Schaltfläche „Durchsuchen“ den zu verwendenden Text und den Wert für eine Anrufvariable.</p>
Keine Antwort, Zeitüberschreitung	<p>Auswahl, wie lange der Voicemail-Server auf eine Antwort wartet, bevor die Verbindung Ergebnis Keine Antwort hergestellt wird.</p>
Anruferpriorität festlegen	<p>Bei Wahl dieser Option kann die Anruferpriorität auf Niedrig, Mittel oder Hoch eingestellt werden. Eine auf 1, 2 oder 3 eingestellte Anrufvariable kann ebenfalls zur Einstellung der Priorität auf Niedrig, Mittel oder Hoch verwendet werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn das System Anrufe an einen Sammelanschluss auf der IP Office zustellt, verwendet IP Office die Anrufprioritäten gefolgt von den Anklopzeiten, um die Anrufe in der Warteschlange zu ordnen. Internen Anrufen wird standardmäßig die Priorität Niedrig zugeordnet. Die Priorität externer Anrufe wird anhand des verwendeten Routings eingehender Anrufe von IP Office festgelegt (standardmäßig ebenfalls Niedrig). • Kombinieren Sie keine Anrufe mit unterschiedlichen Prioritäten, wenn Sie Voicemail Pro verwenden, um Anrufern die geschätzte Zeit bis zur Antwort (ETA) und die Position in der Warteschlange mitzuteilen, da diese Werte nicht mehr korrekt sind, wenn ein Anruf mit höherer Priorität in die Warteschlange gestellt wird. Beachten Sie außerdem, dass ein bereits einem Anrufer angesagter Wert in diesem Fall von Voicemail Pro nicht erhöht wird.
Anrufer über die Vermittlung zum Ziel in Kenntnis setzen	<p>Wenn dies aktiviert ist, wird der Anrufer über die Anrufvermittlung informiert. Steht ein aufgezeichneter Name für das Ziel zur Verfügung, wird dem Anrufer die Meldung "Übertrage auf", gefolgt vom Namen der zugehörigen Ziel-Mailbox, abgespielt. Andernfalls wird die Meldung "Bitte warten, Sie werden weitervermittelt" abgespielt. Diese Ansage folgt allen Ansagen, die in der Liste Einstiegsansagen oben ausgewählt worden sind.</p>
Konferenz	<p>Vermitteln Sie den Anrufer an eine Konferenz, die mit der Zielnummer übereinstimmt.</p>

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.
- **Keine Antwort:** Dieses Verbindungsergebnis wird verwendet, wenn die Vermittlungszielnummer den Anruf innerhalb der gesetzten Zeitüberschreitung nicht beantwortet.
- **Besetzt:** Dieses Verbindungsergebnis wird verwendet, wenn die Vermittlungszielnummer besetzt ist.

Verwandte Links

[Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125

Aktion Alphanumerische Abfrage

Diese Aktion ermöglicht dem Anrufer die direkte Eingabe von Text und numerischen Werten über die Telefontastatur. Nach abgeschlossener Eingabe werden die Werte in der Anrufvariable \$KEY gespeichert, die von nachfolgenden Aktionen verwendet werden kann. Ein Beispiel finden Sie unter [Beispiel Anrufverlauf](#) auf Seite 316.

Für die Aktion wird vorausgesetzt, dass das Telefon die standardmäßigen ITU-Alphabetmarkierungen verwendet (siehe unten).

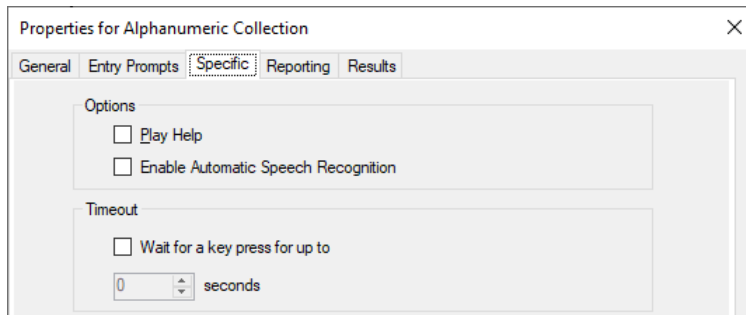


- Benutzer geben Daten ein, indem sie die Taste mit dem benötigten Zeichen drücken. Bei Tasten mit mehreren Markierungen muss die Taste ggf. mehrmals gedrückt werden. Um beispielsweise ein C einzugeben, muss der Benutzer dreimal die Taste 2 drücken. Nach jedem Tastendruck wird der entsprechende Buchstabe oder die Nummer gesprochen.
- Um das nächste Zeichen einzugeben, muss der Benutzer die mit den benötigten Zeichen markierte Taste oder zunächst # drücken, wenn sich das gewünschte Zeichen auf der gerade verwendeten Taste befindet.
- Es stehen die folgenden Steuerelemente zur Verfügung:
 - # - Letztes Zeichen akzeptieren und Eingabe des nächsten Zeichens beginnen, falls sich das gewünschte Zeichen auf der soeben verwendeten Taste befindet.
 - *1 - Bisher eingegebene Zeichen anhören.
 - *2 - Alle bisher eingegebenen Zeichen löschen.

- *3 - Zuletzt eingegebenes Zeichen löschen.
- *# - Eingegebene Zeichenfolge übernehmen und zur nächsten Anrufverlaufsaktion wechseln.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie **Alphanumerische Abfrage** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellung	Beschreibung
Hilfe abspielen	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie möchten, dass dem Anrufer Anweisungen zum Eingeben von Informationen erteilt werden.
Warten auf Tastendruck von bis zu	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird ein einstellbares Zeitüberschreitungsergebnis für die Aktion bereitgestellt.
Automatische Spracherkennung aktivieren	Diese Option ist für Abonnementsysteme mit aktivierter Google Speech-Funktion verfügbar (siehe Aktivieren von Google Speech TTS auf Seite 296). Wenn diese Option ausgewählt ist, versucht das System, die Spracherkennung zu verwenden, um die Antworten des Anrufers auf Ansagen zu erkennen.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Zeitüberschreitung:** Diese Ergebnisverbindung ist verfügbar, wenn **Warten auf Tastendruck von bis zu** ausgewählt ist.
- **DTMF-Daten:** Dieses Ergebnisverbindung wird verwendet, wenn der Anrufer Daten eingibt und anschließend ***#** drückt.

- **Keine DTMF-Daten:** Diese Ergebnisverbindung wird verwendet, wenn der Anrufer *# drückt, ohne Daten eingegeben zu haben.

Verwandte Links

[Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125



Aktion Parken und Durchsagen

Verwenden Sie die Aktion **Parken und Durchsagen**, um einen eingehenden Anruf zu parken und eine bestimmte Nebenstellenummer eines Benutzers oder eines Sammenanschlusses zu diesem Anruf aufzurufen. Die Aufrufnachricht enthält die Parkbereichnummer des geparkten Anrufs und wird über die Freisprecheinrichtung wiedergegeben, sodass jeder, der die Nachricht hört, den Anruf entparken und entgegennehmen kann.

Mit der Aktion **Parken und Durchsagen** können Sie Folgendes konfigurieren:

- Vorwahl für den Parkbereich. IP Office erstellt mithilfe der Vorwahl für den Parkbereich einen Parkbereich für einen Anruf, indem eine zusätzliche Ziffer (0-9) vorangestellt wird. Wenn beispielsweise 62080 als Vorwahl für den Parkbereich festgelegt wird, verwendet IP Office eine Zahl zwischen 620800 und 620809 als Parkbereich, um den Anruf zu parken.
- Sammelanschluss oder Nebenstellenummer des Benutzers für den Aufruf.
- Die Anzahl der erfolgreichen Aufrufversuche, falls der Anruf beim ersten Versuch nicht entparkt werden konnte.
- Das Zeitüberschreitungslimit, nach dessen Ablauf ein erfolgreicher Aufrufversuch initialisiert wird.
- Die Ansagen selbst sowie die Reihenfolge der Ansagen, die in der Aufrufnachricht wiedergegeben werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Telefonie Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Parken und Durchsagen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.

7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.

Einstellung	Beschreibung
Parkbereich-Präfix	Die gewünschte Vorwahlnummer für den Parkbereich. Die maximale Vorwahl besteht aus acht Ziffern. Bei Verwendung wird die Vorwahl von einer Ziffer von 0 bis 9 gefolgt, um den vollständigen Parkbereich für jeden Anruf zu bilden.
Seitengruppe/Benutzererweiterung	Geben Sie den Sammelanschluss oder die Nebenstellenummer des Benutzers ein, den bzw. der vom System aufgerufen werden soll.
Wiederholversuche	Stellen Sie entweder 0, 1, 2, 3, 4, 5 oder Unbegrenzt ein. Stellen Sie Unbegrenzt ein, wenn Sie möchten, dass das System den Aufruf mehr als 1 Stunde lang fortführen soll.
Wiederholungszeitlimit	Das Zeitüberschreitungslimit festlegen, nach dessen Ablauf ein erfolgreicher Aufrufversuch initialisiert wird. Standardmäßig ist das Zeitüberschreitungslimit auf 00:15 eingestellt. Sie können maximal 05:00 einstellen.
Eingabeaufforderungen hinzufügen/aufzeichnen	Verwenden Sie diese Liste, um Ansagen hinzuzufügen, die in die Durchsagenachricht aufgenommen werden sollen.:

8. Klicken Sie auf **OK**.

9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Parken fehlgeschlagen:** Diese Verbindung wird vom Anruf verwendet, wenn der Anruf nicht geparkt werden konnte. Ein Anruf kann nicht geparkt werden, wenn alle 10 Parkbereiche bereits verwendet werden.
- **Durchsage fehlgeschlagen:** Diese Verbindung wird vom Anruf verwendet, wenn ein Anruf nicht aufgerufen werden konnte.
- **Zeitüberschreitung:** Diese Verbindung wird vom Anruf verwendet, wenn der Anruf weiterhin geparkt wird, selbst wenn die Aufrufwiederholungen bereits in der konfigurierten Anzahl durchgeführt wurden.
- **Erfolg:** Diese Verbindung wird vom Anruf verwendet, wenn ein Agent den Anruf entparkt, bevor das Zeitüberschreitungslimit für die Aufrufwiederholungen überschritten wird.

Verwandte Links

[Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125

Aktion Vorausschauende-Anrufe-Skript



Verwenden Sie die Aktion **Vorausschauende-Anrufe-Skript** zur Erstellung von Anrufverläufen für durch Avaya Outbound Contact Express getätigte Predictive Calls. Mithilfe der Aktion **Predictive Call Script** können Sie Folgendes konfigurieren:

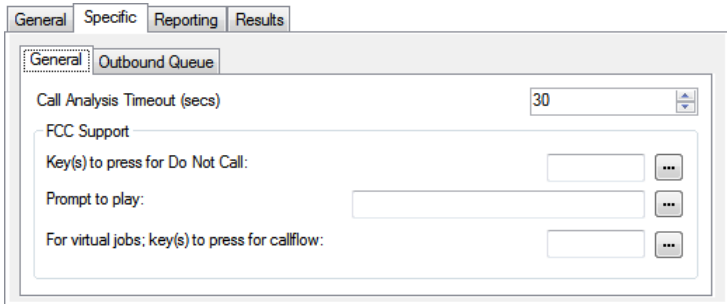
- Ein Zeitüberschreitungsintervall für die Anrufsfortschrittsanalyse (CPA) durch Proactive Contact Dialer. Standardmäßig ist ein Zeitüberschreitungsintervall von 30 Sekunden eingestellt.
- Eindeutige Tasten, die von den Kunden während des Anrufverlaufs gedrückt werden, um in die Nicht-anrufen-Liste (DNC-Liste) aufgenommen zu werden. Standardmäßig sind keine Tasten eingerichtet.
- Eindeutige Tasten, die von den Kunden während des Anrufverlaufs gedrückt werden, um den Anruf eines virtuellen Agenten zu verlassen. Standardmäßig sind keine Tasten eingerichtet.
- Die Ansage und Nachrichten, die dem Kunden vorgespielt werden (und die dazwischen einzubringenden Pausen) bei diversen Schritten des Anrufverlaufs.

Anrufe, bei denen der Kunde sich in die DNC-Liste aufnehmen lässt, werden automatisch getrennt. Sie können eine Ansage konfigurieren, die dem Kunden vorgespielt wird, bevor ein derartiger Anruf getrennt wird.

Bei Anrufen, bei denen sich der Kunde gegen eine Verbindung mit einem virtuellen Agenten entscheidet, müssen Sie die nächste Aktion im Anrufverlauf konfigurieren. Beispiel: Sie können eine Aktion Umleitung konfigurieren, um den Kunden an einen bestimmten Agenten oder einen Sammelanschluss umzuleiten.

Vorgehensweise

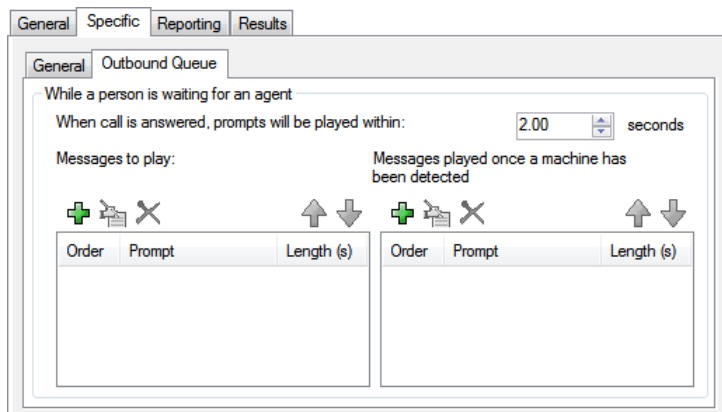
1. Klicken Sie auf das Symbol  **Telefonie Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Skript für vorausschauende Anrufe** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Auf der Registerkarte **Spezifisch > Allgemein**:



Das Bild zeigt ein Dialogfenster mit vier Registerkarten: 'General', 'Specific', 'Reporting' und 'Results'. Die 'General'-Registerkarte ist aktiv und zeigt die Konfiguration für 'Outbound Queue'. Die 'Call Analysis Timeout (secs)' ist auf 30 eingestellt. Unter 'FCC Support' sind drei Eingabefelder für Tasten zur Steuerung des Anrufs (Do Not Call, Prompt to play, For virtual jobs) mit zugehörigen '...' Schaltflächen dargestellt.

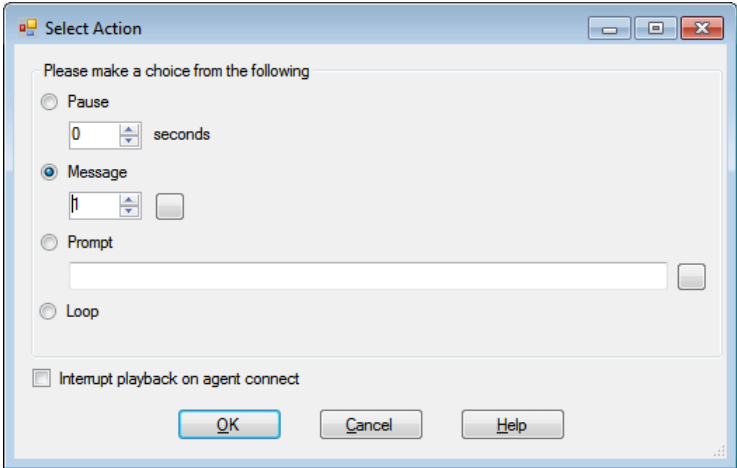
Einstellung	Beschreibung
Zeitüberschreitung bei Anrufanalyse (s)	Stellen Sie das Zeitüberschreitungsintervall für die Anruffortschrittsanalyse ein. Nach Ablauf der eingestellten Zeit wird der Anruf mit einem Agenten verbunden. Die CPA-Zeitüberschreitung muss lang genug sein, um eine einwandfreie Erkennung aller möglichen Fortschrittstöne zu gewährleisten und eine Verbindung von Anrufen, die nicht live sind, an Agenten zu vermeiden. Wenn der Anruf unter allen Umständen mit einem Agenten verbunden werden soll, kann die Zeitüberschreitung auch einer kleineren Zahl entsprechen.
Zu drückende Taste(n) für „Nicht anrufen“	Legen Sie fest, welche Taste(n) ein Kunde drücken muss, um in die DNC-Liste aufgenommen zu werden.
Abzuspielende Ansage	Legen Sie fest, welche Abfrage einem Kunden vorgespielt wird, der sich für DNC entscheidet.
Für virtuelle Jobs; zu drückende Taste(n) für Anrufverlauf	Legen Sie fest, welche Taste(n) ein Kunde drücken muss, um eine Verbindung zum virtuellen Agenten abzulehnen und an einen Agenten weitergeleitet zu werden.

8. Auf der Registerkarte **Spezifisch > Ausgehende Warteschlange:**



Einstellung	Beschreibung
Ansagen bei Beantwortung eines Anrufs wiedergeben in	Legen Sie die Wartezeit fest, innerhalb derer dem Kunden Abfragen vorgespielt werden, nachdem der Kunde den Anruf angenommen hat.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
<p>Nachrichten zur Wiedergabe</p>	<p>Legen Sie die Liste der Aktionen fest, die durchgeführt werden sollen, während ein Kunde in der Warteschlange auf einen Agenten wartet. Klicken Sie auf , um der Liste eine Aktion hinzuzufügen.</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Pause: Fügen Sie eine Pause und das Zeitintervall für die Pause hinzu. • Nachricht: Fügen Sie eine im Vorfeld aufgezeichnete Nachricht (durch Nachrichtennummer gekennzeichnet) hinzu, die abgespielt werden soll. • Ansage: Fügen Sie eine im Vorfeld aufgezeichnete Voicemail Pro-Ansage hinzu, die abgespielt werden soll. • Schleife: Fügen Sie eine Schleife hinzu, um die Abfolge der Aktionen auf der Liste zu wiederholen. • Wiedergabe bei der Verbindung des Agenten unterbrechen: Sofortiges Beenden der Wiedergabe, wenn ein Agent den Anruf beantwortet. Diese Option ist bei Schleifen nicht verfügbar.
<p>Nachrichten zur Wiedergabe, wenn ein AB erkannt wurde</p>	<p>Legen Sie die Liste der Ansage fest, die abgespielt werden sollen, wenn der Anruf von einem Anrufbeantworter angenommen wird. Klicken Sie auf , um der Liste eine Ansage hinzuzufügen. Diese Nachrichten werden nur dann abgespielt, wenn keine Agenten verfügbar sind. Ist ein Agent verfügbar, wird der Kunde mit dem Agenten verbunden.</p>

9. Klicken Sie auf **OK**.
10. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Verwandte Links

[Telefonie Aktionen](#) auf Seite 125

Kapitel 17: Diverse Aktionen

Diese Aktionen passen nicht in eine bestimmte Kategorie.

Verwandte Links

[Aktion E-Mail](#) auf Seite 146

[Aktion „Tür öffnen“](#) auf Seite 147

[Aktion „Alarm aktivieren“](#) auf Seite 148

[Aktion „Zeit“](#) auf Seite 151



[Aktion „An Nebenstelle übertragen“](#) auf Seite 152

[Aktion „Remote-Anrufverlauf“](#) auf Seite 153

Aktion E-Mail

Diese Aktion sendet eine Aufzeichnung an eine bestimmte E-Mail-Adresse.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Diverse Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **E-Mail** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.

7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.

Einstellung	Beschreibung
E-Mail senden an	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Empfängers ein.
Betreff	Betreffzeile für die E-Mail.
Inhalt	Der Text, der in der E-Mail platziert wird.
Datei an E-Mail anhängen	Die Aufzeichnungsdatei, die an die e-mail angehängt werden soll. <ul style="list-style-type: none"> • Wird hier nur ein \$-Zeichen eingegeben, dann verwendet die Aktion die Aufnahme, die durch eine zuvor abgefragte Aktion Nachricht hinterlassen oder Frage mittels Sprachaufnahme aufgezeichnet wurde.

8. Klicken Sie auf **OK**.

9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Verwandte Links


[Diverse Aktionen](#) auf Seite 146

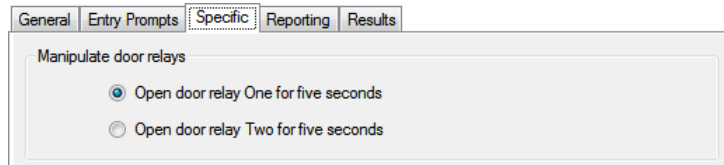
Aktion „Tür öffnen“

Diese Aktion kann einen der Türschalter aktivieren, die in einigen Steuergeräten der Telefonsystemsteuereinheit IP Office vorgesehen sind. Diese dienen zur Aktivierung von Türöffnungs-Relais.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol **Diverse Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.

3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Tür öffnen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Verwandte Links

[Diverse Aktionen](#) auf Seite 146

Aktion „Alarm aktivieren“


Diese Aktion erstellt einen Alarmruf, der zu einer bestimmten Zeit an eine bestimmte Nebenstelle abgespielt wird. Standardmäßig zeigt der Alarmruf ALARM an und spielt die Ansage „Dies ist ein Alarmruf, bitte auflegen“ wieder.

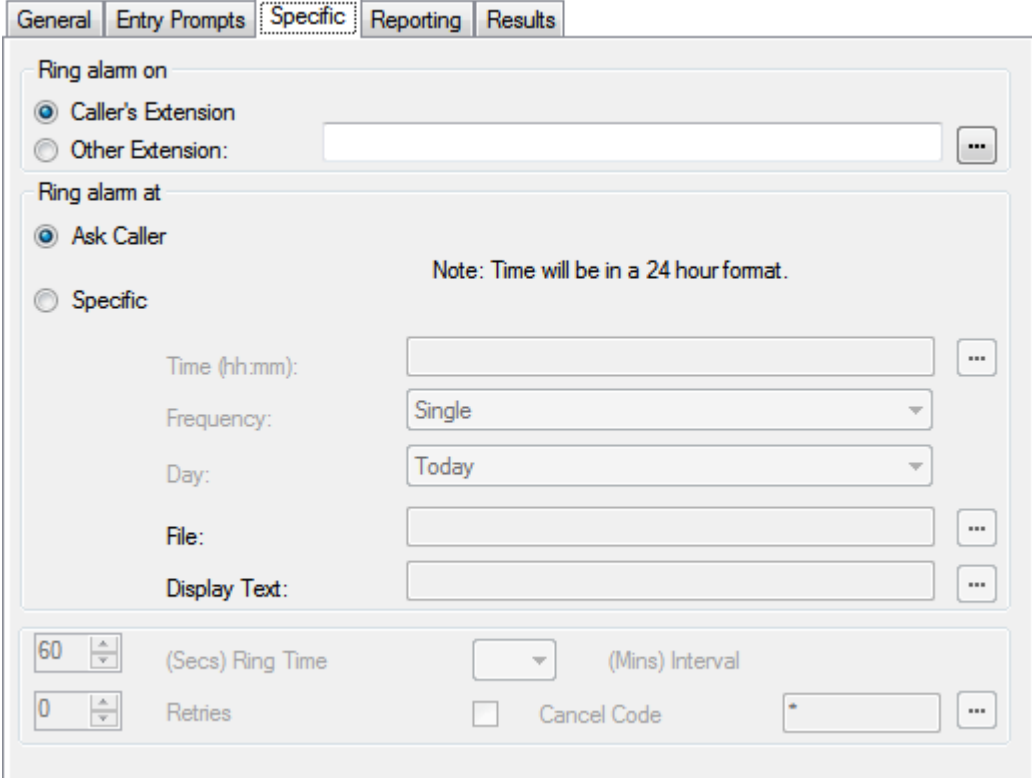
Sie können auch die Länge des Alarmruf-Ruftons anpassen und den Alarmruf wiederholen, falls er nicht beantwortet wurde. Die Zahl der Wiederholungen können Sie ändern. Um den Alarm zu löschen, muss lediglich irgendeine Wählziffer eingegeben werden.

- Administratoren können die eingerichteten Alarmrufe anzeigen und bearbeiten. Sie können auch zusätzliche Alarme manuell hinzufügen. Siehe [Seite 345](#).
- Voicemail Pro ist auf 2 gleichzeitig ausgehende Alarmrufe beschränkt (bei Verfügbarkeit des Voicemail-Ports). Zusätzliche Alarmrufe werden bis zum Abschluss der in Bearbeitung befindlichen Alarmrufe verzögert.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Diverse Aktionen**.

2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Alarm aktivieren** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellung	Beschreibung
Nebenstelle des Anrufers	Diese Option stellt die Alarmzielnummer auf die eigene Nebenstellennummer des Anrufers ein.
Andere Nebenstelle	Diese Option ermöglicht die Verwendung einer speziellen Nummer als Alarmzielnummer oder einer Anrufvariablen, welche die zu verwendende Nummer enthält.
Alarm um Diese Optionen stellen die Uhrzeit und Häufigkeit des einzustellenden Alarms ein.	
Anrufer fragen	Der Anruferverlaufbenutzer wird gebeten, die gewünschte Uhrzeit im 24-Stunden-Uhrformat zu wählen. Damit wird ein einmaliger Alarm um diese Zeit eingerichtet.
Spezifisch	Sie können eine bestimmte Alarmuhrzeit festlegen. Damit können Sie entweder einen einmaligen Alarm oder einen Wiederholungsalarm angeben.

Einstellung	Beschreibung
Zeit (hh:mm)	Stellen Sie die Alarmuhrzeit im 24-Stunden-Format ein. Sie können entweder einen Zeitwert eingeben oder eine Anrufvariable verwenden. Wenn die verwendete Anrufvariable leer bleibt oder kein gültiger Zeitwert ist, wird der Anrufverlaufbenutzer aufgefordert, eine Zeit einzugeben. Dies gilt auch, falls Anrufer fragen ausgewählt wurde.
Frequenz	Bestimmt, wie oft der Alarm auftreten soll. Die Optionen sind: 1 Spalte , Täglich oder Wöchentlich . Eine Variable mit den Werten 1, 2 oder 3 kann verwendet werden.
Jeden	Verwendbar mit den Alarmen 1 Spalte und Wöchentlich . Stellen Sie den Tag des Alarms ein. Die Option Heute ist auch für Alarme verfügbar, bei denen Frequenz auf 1 Spalte eingestellt ist.
Datei	Dieses Feld ist optional. Wenn hier eine Datei angegeben ist, wird sie für den Alarmruf verwendet. Falls keine Datei angegeben ist, wird die Standardalarmnachricht („Dies ist ein Alarmruf, bitte auflegen“) verwendet.
Anzeigetext	Standardmäßig zeigt der Alarm die Nachricht "Alarm" auf dem Ziel an, wenn es sich dabei um ein Avaya-Displaytelefon handelt. Dieses Feld dient zur Anpassung des verwendeten Texts.
Klingelzeit	Standard = 60 Sekunden. Bereich = 5 bis 120 Sekunden. Mit diesem Feld wird die Dauer der Klingelzeit für den Weck- oder Erinnerungsruf festgelegt, wenn dieser nicht beantwortet wird.
Wiederholversuche	Standardwert = 0 (Aus). Bereich = 0 bis 10. Dieses Feld kann benutzt werden, um anzugeben, wie oft der Weck- oder Erinnerungsruf wiederholt werden soll, wenn er nicht beantwortet oder gelöscht wird. Wenn ein anderer Wert als 0 gewählt wird, wird die Intervalloption verfügbar, mit der das Intervall zwischen den Wiederholungen bestimmt wird.
Intervall	Standard = Keine (Aus). Wenn eine Anzahl von Wiederholungen eingestellt ist, kann diese Option benutzt werden, um die Zahl der Minuten zwischen den wiederholten Erinnerungsversuchen bis zum Löschen des Alarms festzulegen.
Abbruchcode	Standardwert = Aus. Wenn er ausgeschaltet ist, wird der Weckruf nach der Annahme gelöscht. Wenn er eingeschaltet ist, kann ein Wählcode eingegeben werden. Wenn als Reaktion auf den Weckruf nicht der richtige Code gewählt wird, ist der Weckruf nicht gelöscht und wird wiederholt, wenn dies eingestellt worden ist.
Abbruchcode	Standard = *, Bereich = Bis zu 4 Zeichen. Dieses Feld wird zur Eingabe des Wählcodes verwendet, der zum Löschen des Weckrufs erforderlich ist. Der Wert * entspricht einem beliebigen Wählcode. Um den Weckruf rückgängig zu machen, muss der Abbruchcode gefolgt von einer Raute (#) eingegeben werden. Die Datei, die zur Wiedergabe der Alarmmeldung verwendet wird, muss den Abbruchcode enthalten, und es muss aus ihr hervorgehen, dass auf den Abbruchcode eine Raute (#) folgen muss.

8. Klicken Sie auf **OK**.

9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Verwandte Links



[Diverse Aktionen](#) auf Seite 146

Aktion „Zeit“

Diese Aktion gibt die aktuelle Zeit auf dem Voicemail-Server des Computers wieder. Mit der Internationalen Zeitzonen-Funktionalität (ITZ) gibt die Aktion „Zeit“ bei ihrem Aufruf auf einem Voicemail-Server die Zeit basierend auf der Zeitzone wieder, in der Sie sich befinden, nicht basierend auf der Zeitzone, in der sich der Voicemail-Server befindet.

Informationen zu diesem Vorgang

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Diverse Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Uhr** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellung	Beschreibung
Zeitansage, bis eine DTMF-Eingabe erfolgt	Falls diese Option nicht gewählt wird, hört der Anrufer die Zeitansage ein einziges Mal. Bei Wahl dieser Option wird die Zeitansage wiederholt, bis der Anrufer eine DTMF-Taste drückt oder auflegt.

8. Klicken Sie auf **OK**.

9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgehängt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Verwandte Links

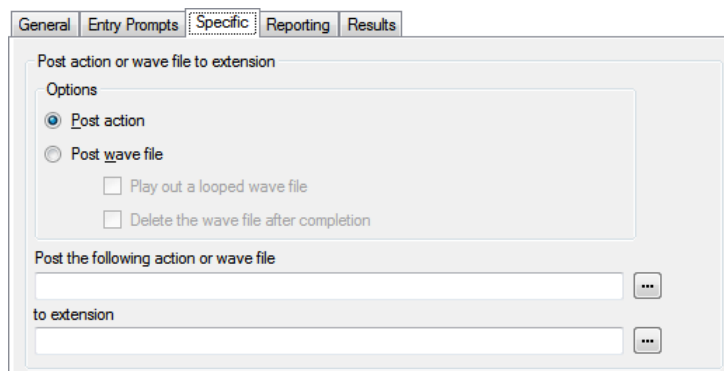
[Diverse Aktionen](#) auf Seite 146

Aktion „An Nebenstelle übertragen“

Diese Aktion kann eine andere Nebenstelle mit einem bestimmten Anrufverlaufs-Anfangspunkt verbinden oder für diese Nebenstelle eine Aufzeichnung wiedergeben.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol **Diverse Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie **An Nebenstelle übertragen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Option	Beschreibung
Aktion „Transfer“	Wählen Sie diese Option, um eine Zielnebenstelle mit einem gewählten Anrufverlauf zu verbinden.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Option	Beschreibung
Wave-Datei übertragen	<p>Wählen Sie diese Option, wenn Sie auf einer Zielnebenstelle eine gewählte WAV-Datei wiedergeben wollen. Wenn Wave-Datei übertragen aktiviert ist, können zwei Optionen ausgewählt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wave-Datei in Endlosschleife abspielen: Die WAV-Datei wird in einer fortlaufenden Schleife abgespielt. • Wave-Datei nach Fertigstellung löschen: Die WAV-Datei wird nach dem Abspielen gelöscht.
Folgende Aktion oder Wave-Datei übertragen	<p>Geben Sie den Namen des gewünschten Anfangspunkts ein oder klicken Sie auf "Durchsuchen", um den Anfangspunkt auszuwählen. Um eine Aufzeichnung abzuspielen, geben Sie <code>hello.wav</code> ein (ersetzen Sie den entsprechenden Dateipfad und Dateinamen durch die <code>.wav</code>-Datei, die abgespielt werden soll).</p>
An Nebenstelle	<p>Geben Sie die anzurufende Nebenstelle ein oder wählen Sie sie aus. Der Voicemail-Server versucht dann während der folgenden Stunde im 5-Minuten-Abstand, den Anruf zuzustellen, bis er erfolgreich ist. Die An Nebenstelle übertragen-Aktion kann verwendet werden, um eine WAV-Datei für eine Nebenstellenummer als Durchsage abzuspielen. Dies ist auch möglich für Nebenstellenummern von Sammelanschlüssen. Geben Sie hierzu PAGE: gefolgt von der gewünschten Nebenstellenummer ein. In diesem Fall wird die Wave-Datei nicht in einer Endlosschleife abgespielt, auch wenn diese Option aktiviert ist.</p>

- Klicken Sie auf **OK**.
- Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Verwandte Links

[Diverse Aktionen](#) auf Seite 146

Aktion „Remote-Anrufverlauf“

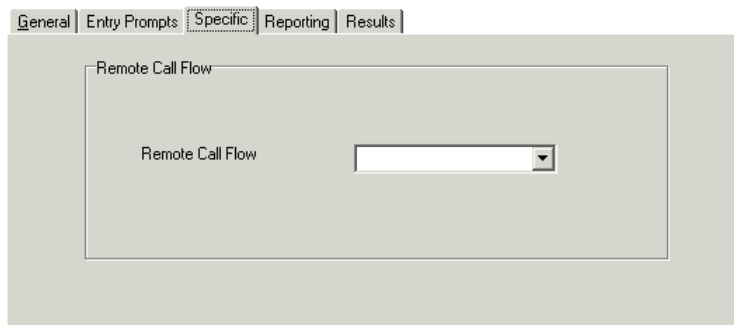
Mit dieser Aktion können Sie einen an anderer Stelle entwickelten Anrufverlauf in Form einer VMP-Datei in einen vorhandenen Anrufverlauf integrieren. Siehe [Einbeziehen anderer Dateien in den Voicemail-Server](#) auf Seite 72.

Diese Aktion soll es ermöglichen, in anderen Anwendungen entwickelte Anrufverläufe auf dem Voicemail-Server abzulegen und in dessen angepasste Anrufverläufe zu integrieren.

Vorgehensweise

- Klicken Sie auf das Symbol  **Diverse Aktionen**.

2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie ➔ **Remote-Anrufverlauf** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat keine Ergebnisse. Die nachfolgende Anrufverarbeitung wird durch die Aktionen im Remote-Anrufverlauf bestimmt.

Verwandte Links

[Diverse Aktionen](#) auf Seite 146

Kapitel 18: Bedingungsaktionen

Diese Aktionen werden verwendet, um Verzweigungen beim Routing von Anrufen zu erstellen, je nachdem, ob ein Wert wahr oder falsch ist.

Verwandte Links

[Aktion "Bedingung testen"](#) auf Seite 155

[Aktion „Benutzervariable setzen“](#) auf Seite 156

[Aktion „Benutzervariable testen“](#) auf Seite 157

[Aktion Variable testen](#) auf Seite 158

[Aktion „Zähler inkrementieren und testen“](#) auf Seite 160

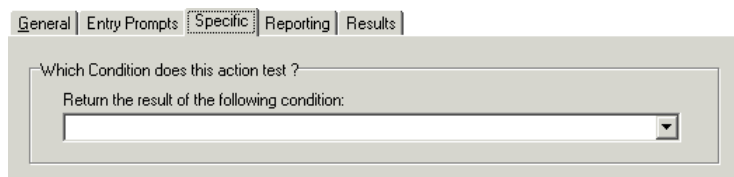
[Aktion „Zähler dekrementieren und testen“](#) auf Seite 161

Aktion "Bedingung testen"

Die Aktion überprüft den aktuellen Zustand (Wahr oder Falsch) einer Bedingungeinstellung über den Bedingungseditor.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol 🚩 **Bedingungsaktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie 🚩 **Bedingung testen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



The screenshot shows a dialog box with five tabs: 'General', 'Entry Prompts', 'Specific', 'Reporting', and 'Results'. The 'Specific' tab is selected. Inside the dialog, there is a text area with the question 'Which Condition does this action test?' and a dropdown menu below it with the text 'Return the result of the following condition:'. The dropdown menu is currently empty.

Einstellung	Beschreibung
Ergebnis der folgenden Bedingung ausgeben	Eine Auswahl aus den aktuell eingerichteten Bedingungen treffen.

- Klicken Sie auf **OK**.
- Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Wahr:** Diese Ergebnisverbindung wird vom Anruf verwendet, falls die getestete Bedingung zur Zeit falsch ist.
- **Falsch:** Diese Ergebnisverbindung wird vom Anruf verwendet, falls die getestete Bedingung zur Zeit falsch ist.

Ein Beispiel für die Aktion „Testkondition“ in einem Anrufverlauf finden Sie unter [Anpassen eines Anrufverlaufs für einen Sammelanschluss](#) auf Seite 209.



Verwandte Links

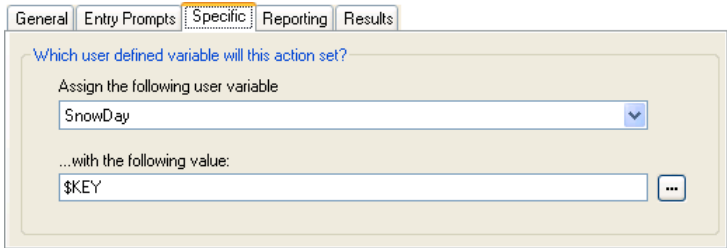
[Bedingungsaktionen](#) auf Seite 155

Aktion „Benutzervariable setzen“

Mit dieser Aktion wird eine Benutzervariable auf einen bestimmten Wert gesetzt. Andere Anrufverläufe können dann die Aktionen **Benutzervariable testen** verwenden, um zu überprüfen, ob die Variable einen bestimmten Wert enthält.

Vorgehensweise

- Klicken Sie auf das Symbol  **Bedingungsaktionen**.
- Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
- Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
- Wählen Sie  **Benutzervariable einstellen** aus.
- Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
- Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
- Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellung	Beschreibung
Der folgenden Benutzervariable	Der Name für die vorhandene Benutzervariable.
...den folgenden Wert zuweisen	Der Wert der Variablen. Geben Sie den gewünschten Wert direkt ein, oder wählen Sie über die Schaltfläche „Durchsuchen“ den zu verwendenden Text und den Wert für eine Anrufvariable.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Die Aktion Benutzervariable setzen wird mit einer anderen Aktion verbunden (z. B. eine Aktion Trennen), deren Einstiegsansage dem Anrufer bestätigt, dass der Wert festgelegt wurde. In einigen Fällen, z. B. beim Zugriff auf die Aktion Benutzervariable setzen über eine Kurzwahl, wird die Variable möglicherweise nicht gesetzt, wenn der Benutzer zu schnell auflägt. Die Verwendung einer nachfolgenden Aktion mit Bestätigungsnachricht verhindert, dass der Benutzer zu schnell auflägt.
 - Verwenden Sie die Option **Sequenz abschließen** bei der **Start**-Aktion, damit die Variable auch dann festgelegt wird, wenn der Anrufer vor der Bestätigung auflägt.



Verwandte Links

[Bedingungsaktionen](#) auf Seite 155

Aktion „Benutzervariable testen“

Die Aktion **Benutzervariable testen** verfügt über die Ergebnisse „Wahr“ und „Falsch“, für die Verbindungen zu nachfolgenden Aktionen hergestellt werden können. Das Ergebnis hängt davon ab, ob der gewählte Wert für Benutzervariablen einem bestimmten Wert entspricht. Die Aktion **Benutzervariable setzen** kann in anderen Anrufen verwendet werden, um den Wert der Variablen zu setzen. Ein Beispiel für diese Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter [Benutzerdefinierte Variablen](#) auf Seite 179.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Bedingungsaktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Benutzervariable testen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.

7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.

Einstellung	Beschreibung
Diese Aktion wird "WAHR" ausgeben, falls die folgende Variable	Der Name für die vorhandene zu überprüfende Benutzervariable.
Dem folgenden Wert entspricht	Der Wert der Variablen, die als Ergebnis „Wahr“ zurückgibt. Geben Sie den gewünschten Wert direkt ein, oder wählen Sie über die Schaltfläche „Durchsuchen“ den zu verwendenden Text und den Wert für eine Anrufvariable.

- Klicken Sie auf **OK**.
- Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Wahr:** Diese Ergebnisverbindung wird vom Anruf verwendet, falls die getestete Bedingung zur Zeit falsch ist.
- **Falsch:** Diese Ergebnisverbindung wird vom Anruf verwendet, falls die getestete Bedingung zur Zeit falsch ist.

Verwandte Links

[Bedingungsaktionen](#) auf Seite 155


Aktion Variable testen

Mit dieser Aktion können Sie Anrufe basierend auf der Übereinstimmung des Werts einer Anrufvariablen mit einem spezifischen Wert weiterleiten.

Die Variable `$REG[name]` kann verwendet werden, um auf den aktuellen Wert der Benutzervariablen zuzugreifen. Beispiel: `$REG[UV1]` Zugriff auf den Wert einer Benutzervariablen mit dem Namen `UV1`. Die oben genannte Methode kann verwendet werden, um dies als `$CP` Wert zu speichern. Beispiel: `CP2 : $REG[UV1]`.

Vorgehensweise

- Klicken Sie auf das Symbol 🚩 **Bedingungsaktionen**.
- Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
- Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.

4. Wählen Sie  **Variable testen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.

Einstellung	Beschreibung
Wählen Sie die Variable aus, die übereinstimmen soll	<p>Verwenden Sie diese Drop-down-Listen, um festzulegen, welche Anrufvariable von Voicemail Pro verglichen werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variablen, die nicht in der Dropdown-Liste verfügbar sind, können dadurch verwendet werden, indem der aktuelle Wert der \$CP Werte gespeichert wird. Dies kann mit einer Aktion erfolgen Allgemein, die auf den Befehl CPxx-Wert einstellen eingestellt ist. Beispiel: CP1 : \$MONTH speichert den Wert von \$MONTH bis \$CP1. • Die Variable \$REG[name] kann verwendet werden, um auf den aktuellen Wert der Benutzervariablen zuzugreifen. Beispiel: \$REG[UV1] Zugriff auf den Wert einer Benutzervariablen mit dem Namen UV1. Die oben genannten Methode kann verwendet werden, um dies als \$CP Wert zu speichern. Beispiel: CP2 : \$REG[UV1].
Zeitüberschreitung nach	<p>Der Zeitüberschreitungswert wird nur benutzt, wenn \$KEY als Variable zur Übereinstimmung ausgewählt ist. In diesem Fall, wenn Voicemail Pro auf die angegebene Zeitüberschreitungsperiode wartet, bis der Anrufer einen neuen Wert von \$KEY wählt. Um einen Wert einzugeben, ohne auf das Ablaufende der Zeitüberschreitung zu warten, kann der Benutzer aufgefordert werden, einen Wert einzugeben und dann # zu drücken.</p>

Einstellung	Beschreibung
Wählen Sie den/die Parameter, gegen den/die die Variable getestet werden soll	<p>Wählen Sie die Arten der Werte, die auf eine Übereinstimmung geprüft werden sollen, und geben Sie die Werte ein. Wenn mehrere Optionen ausgewählt werden, prüft Voicemail Pro beginnend am Anfang auf eine Übereinstimmung und arbeitet sich weiter nach unten vor, bis eine Übereinstimmung auftritt.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
Variable	Auf eine Übereinstimmung mit dem Wert einer anderen ausgewählten Anrufvariable prüfen. Geben Sie den gewünschten Wert direkt ein, oder wählen Sie über die Schaltfläche „Durchsuchen“ den zu verwendenden Text und den Wert für eine Anrufvariable.
Spezifisch	Auf eine Übereinstimmung mit dem in das benachbarte Feld eingegebenen Wert prüfen.
Extn	Auf eine Übereinstimmung mit gültigen Nebenstellen auf IP Office prüfen.
Huntgruppe	Auf eine Übereinstimmung mit Sammelanschluss-Nebenstellennummern prüfen.
Mailbox	Auf eine Übereinstimmung mit Mailboxen prüfen.
Konferenz	Überprüfen Sie, ob eine Übereinstimmung mit den ID-Nummern der Einwahlkonferenz des Systems vorliegt.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Die Aktion wird Ergebnisse für die Verbindung mit den folgenden Aktionen im Anrufverlauf anhand der ausgewählten Optionen auf der Registerkarte **Spezifisch** sowie den Ergebnissen **Keine Übereinstimmung** und **Zeitüberschreitung** haben:

- **Keine Übereinstimmung:** Dieses Ergebnis wird benutzt, wenn keine Übereinstimmung gefunden wird.
- **Zeitüberschreitung:** Dieses Ergebnis wird benutzt, wenn \$KEY als die Variable zur Übereinstimmung angegeben wird und keine Entsprechung während des angegebenen Zeitüberschreitungszeitraums auftritt.
 - Diese Verbindung wird unmittelbar verfolgt, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start-Aktionsoption Sequenz abschließen** abschließen gewählt wurde.

Verwandte Links

[Bedingungsaktionen](#) auf Seite 155



Aktion „Zähler inkrementieren und testen“

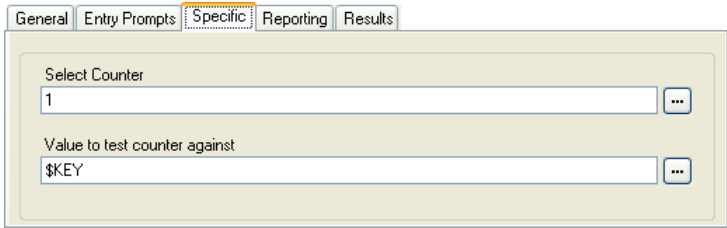
Verringern Sie die Werte einer \$COUNTER-Variablen um 1 und prüfen Sie, ob der neue Wert einem Sollwert entspricht.

Der Voicemail-Server stellt Zählervariablen \$COUNTER1 bis \$COUNTER15 bereit. Diese können wie andere Anrufvariablen verwendet werden. Sie können außerdem mit den Aktionsbefehlen **Allgemein** für Zähler einstellen, Zähler zurückstellen, Zähler dekrementieren und Zähler inkrementieren geändert werden.

Sie können auch mit den Aktionen **Zähler dekrementieren und testen** und **Zähler inkrementieren und testen** und verwendet werden. Der Anfangswert der Zählervariablen ist immer auf 0 gesetzt. Die Formate \$COUNTERx oder \$COUNTER[x] werden beide unterstützt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Bedingungsaktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Zähler inkrementieren und testen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Einstellung	Beschreibung
Zähler auswählen	Wählen Sie die <code>\$COUNTER</code> -Variable zur Inkrementierung und prüfen Sie sie. <code>\$COUNTER1</code> bis <code>\$COUNTER15</code> können durch Eingabe von 1 bis 15 gewählt werden.
Wert zur Zählerprüfung	Dies kann eine Zahl oder andere Anrufvariable sein. Wenn der Zähler mit dem Wert übereinstimmt, wird die Ergebnisverbindung Wahr verwendet; anderenfalls wird die Ergebnisverbindung Falsch verwendet.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Wahr:** Diese Ergebnisverbindung wird verwendet, falls der Zählerwert mit dem Testwert übereinstimmt.
- **Falsch:** Diese Ergebnisverbindung wird verwendet, falls der Zählerwert nicht mit dem Testwert übereinstimmt.

Verwandte Links

[Bedingungsaktionen](#) auf Seite 155

Aktion „Zähler dekrementieren und testen“

Verringern Sie die Werte einer `$COUNTER`-Variable um 1 und prüfen Sie, ob der neue Wert einem Sollwert entspricht.

Der Voicemail-Server stellt Zählervariablen \$COUNTER1 bis \$COUNTER15 bereit. Diese können wie andere Anrufvariablen verwendet werden. Sie können außerdem mit den Aktionsbefehlen **Allgemein** für Zähler einstellen, Zähler zurückstellen, Zähler dekrementieren und Zähler inkrementieren geändert werden.

Sie können auch mit den Aktionen **Zähler dekrementieren und testen** und **Zähler inkrementieren und testen** verwendet werden. Der Anfangswert der Zählervariablen ist immer auf 0 gesetzt. Die Formate \$COUNTERx oder \$COUNTER[x] werden beide unterstützt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol 🚩 **Bedingungsaktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie 🚩 **Zähler dekrementieren und testen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.

Einstellung	Beschreibung
Zähler auswählen	Wählen Sie die \$COUNTER-Variable zur Inkrementierung und prüfen Sie sie. \$COUNTER1 bis \$COUNTER15 können durch Eingabe von 1 bis 15 gewählt werden.
Wert zur Zählerprüfung	Dies kann eine Zahl oder andere Anrufvariable sein. Wenn der Zähler mit dem Wert übereinstimmt, wird die Ergebnisverbindung Wahr verwendet; anderenfalls wird die Ergebnisverbindung Falsch verwendet.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Wahr:** Diese Ergebnisverbindung wird verwendet, falls der Zählerwert mit dem Testwert übereinstimmt.
- **Falsch:** Diese Ergebnisverbindung wird verwendet, falls der Zählerwert nicht mit dem Testwert übereinstimmt.

Verwandte Links

[Bedingungsaktionen](#) auf Seite 155

Kapitel 19: Datenbank Aktionen

Mit diesen Aktionen können Daten aus der Datenbank ausgelesen und zur Datenbank hinzugefügt werden.

Verwandte Links

[Aktion "Datenbank öffnen"](#) auf Seite 164

[Aktion Datenbank ausführen](#) auf Seite 165



[Aktion Daten aus Datenbank abrufen](#) auf Seite 167

[Aktion „Datenbank schließen“](#) auf Seite 168

Aktion "Datenbank öffnen"

Die Aktion **Datenbank öffnen** öffnet eine Verknüpfung zu einer Datenbank. Besteht bereits eine Verbindung zu der Datenbank, wird die aktuelle Verbindung beendet und die neu angefragte Verbindung wird geöffnet. Ein Beispiel für eine Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter [Abrufen von Daten aus der Datenbank](#) auf Seite 307.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Datenbank Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Datenbank öffnen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Die Verbindungszeichenkette zum Öffnen der Datenbank kann direkt in das Feld eingegeben werden. Hilfe zur Erstellung der Verbindungszeichenkette erhalten Sie durch Klicken auf das Symbol. Das Fenster **Eigenschaften der Datenverbindung** wird geöffnet.

Registerkarte	Beschreibung
Anbieter	Wählen Sie den OLE DB-Anbieter aus, der für die Datenverbindung verwendet werden soll. Klicken Sie auf Weiter , um zur Registerkarte Verbindung zu wechseln.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Registerkarte	Beschreibung
Verbindung	<p>Spezielle Angaben zum Datenbankanbieter, die vervollständigt werden müssen. Die verfügbaren Felder hängen von der Art des Anbieters ab.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um zu testen, ob die Informationen eingegeben wurden, klicken Sie auf Verbindung testen. Bei erfolgreicher Verbindung mit der Datenbank wird die Nachricht <code>Testverbindung erfolgreich</code> angezeigt. • Der Voicemail-Server verwendet die MD5-Authentifizierung. Andere Authentifizierungsmethoden wie SCRAM werden nicht unterstützt.
Erweitert	<p>Netzwerkeinstellungen und andere Einstellungen, z. B. Zugriffsrechte. Die angezeigten Felder hängen von der Art des ausgewählten Anbieters ab. Klicken Sie auf "Hilfe", um weitere Informationen zu den Feldern anzuzeigen.</p>
Alle	<p>Die Eigenschaften, die auf den vorigen Registerkarten ausgewählt wurden, werden auf der Registerkarte "Alle" angezeigt. Wählen Sie den Namen aus und klicken Sie auf Wert bearbeiten, um bei Bedarf Änderungen vorzunehmen.</p>

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Erfolg:** Dieses Verbindungsergebnis wird verwendet, wenn die Datenbank geöffnet ist.
- **Fehler:** Dieses Verbindungsergebnis wird verwendet, wenn die Datenbank nicht geöffnet werden kann.



Verwandte Links

[Datenbank Aktionen](#) auf Seite 164

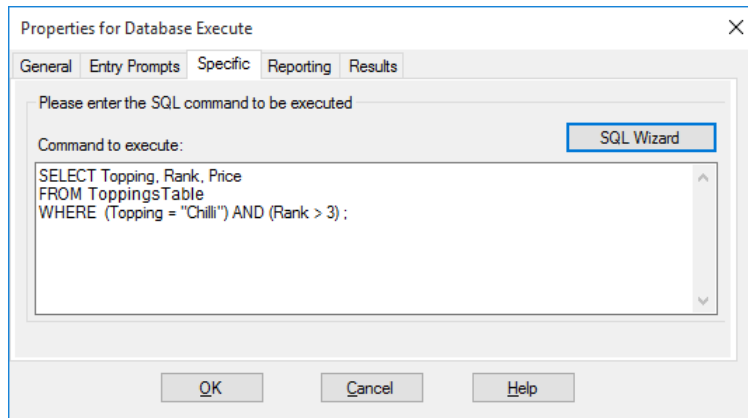
Aktion Datenbank ausführen

Die Aktion **Datenbank ausführen** führt eine SQL-Abfrage in einer Datenbank durch, die zuvor mit der Aktion **Datenbank öffnen** geöffnet wurde. Eine SQL-Abfrage, die über die Aktion **Datenbank ausführen** erstellt wurde, unterstützt keine Leerstellen in Feld- bzw. Tabellennamen.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Datenbank Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Datenbank ausführen** aus.

5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Das Fenster **SQL-Assistent** wird geöffnet. Verwenden Sie den Assistenten, um die SQL-Abfrage zu erstellen.



- Sämtliche in der Abfrage enthaltenen Daten müssen dem Datentyp (Nummer, Ganzzahl oder Text) des zur Abfrage verwendeten Felds entsprechen. Die zur Abfrage eines Textfelds verwendeten Werte sollten von Anführungszeichen eingeschlossen sein. Das gilt unabhängig davon, ob die verwendeten Abfragewerte direkt oder mithilfe von Voicemail Pro-Variablen eingegeben wurden. Wenn beispielsweise \$KEY als Abfragewert verwendet wird, müssen Sie bei einer Textfeldabfrage "\$KEY" eingeben.
8. Klicken Sie auf **OK**.
 9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Erfolg:** Die Aktion war erfolgreich und hat eine Gruppe von Aufzeichnungen aus der Datenbank geliefert.
- **Fehler:** Die Aktion hat keine Daten geliefert.

Beispiel

Ein Beispiel der Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter [Abrufen von Daten aus der Datenbank](#) auf Seite 307 und [Eingeben von Details in die Datenbank](#) auf Seite 312.

Verwandte Links



[Datenbank Aktionen](#) auf Seite 164

Aktion Daten aus Datenbank abrufen

Informationen zu diesem Vorgang

Die Aktion **Datenbank ausführen** wurde durchgeführt und hat eine Gruppe von Datensätzen aus der Datenbank ausgegeben. Eine oder mehrere Aktionen **Daten aus Datenbank abrufen** wird (werden) anschließend zur Wahl der aktuell gewählten Aufzeichnung verwendet, deren Werte in den \$DBD-Variablen des Anrufverlaufs platziert werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Datenbank Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Daten aus Datenbank abrufen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.

Einstellung	Beschreibung
Nächsten Listeneintrag abrufen	Wählen Sie die nächste von der Aktion Datenbank ausführen ausgegebene Aufzeichnung als aktuell gewählte Aufzeichnung.
Vorhergehenden Listeneintrag abrufen	Wählen Sie die vorherige von der Aktion Datenbank ausführen ausgegebene Aufzeichnung als aktuell gewählte Aufzeichnung.
Ersten Listeneintrag abrufen	Wählen Sie die erste von der Aktion Datenbank ausführen ausgegebene Aufzeichnung als aktuell gewählte Aufzeichnung.
Letzten Listeneintrag abrufen	Wählen Sie die letzte von der Aktion Datenbank ausführen ausgegebene Aufzeichnung als aktuell gewählte Aufzeichnung.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Erfolg:** Die gewählten Aufzeichnungswerte wurden erfolgreich der Variablen \$DBD zugewiesen.
- **Am Ende:** Es sind keine weitere Aufzeichnungen im Datensatz enthalten.
- **Leer:** Die Methode „Ausführen“ hat keine Daten ausgegeben, die Variable \$DBD enthält keine Informationen.

- **Fehler:** Beim Versuch, den nächsten Datensatz abzurufen, ist ein Problem aufgetreten. Die Variable \$DBD enthält keine Informationen.

Beispiel

Beispiele für die Verwendung von Datenbankaktionen finden Sie im Abschnitt „IVR-Datenbankverbindung“. Ein Beispiel für eine Aktion in einem Anrufverlauf finden Sie unter [Beispiel einer IVR-Datenbankverbindung, Abrufen von Daten aus der Datenbank](#) auf Seite 307.

Verwandte Links



[Datenbank Aktionen](#) auf Seite 164

Aktion „Datenbank schließen“

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dieser Aktion wird die aktuelle Datenbankverbindung geschlossen. Falls die Datenbank geöffnet ist, wenn ein Anruf beendet wird, wird die Aktion **Datenbank schließen** automatisch ausgeführt.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Datenbank Aktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Datenbank schließen** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Für diese Aktion gibt es keine Registerkarte **Spezifisch**.
8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit weiteren Aktionen verbunden werden kann:

- **Erfolg:** Die Datenbankverbindung wurde geschlossen.
- **Fehler:** Die Datenbankverbindung wurde nicht geschlossen. Diese Aktion ist während des Testens und der Entwicklung des Datenbank-anrufverlaufs nützlich, um seinen korrekten Betrieb zu überprüfen.

Verwandte Links

[Datenbank Aktionen](#) auf Seite 164

Kapitel 20: Warteschlangenaktionen

Diese Aktionen sind Sammelanschluss-Warteschlangen zugeordnet und daher für Benutzer- und Funktionscode-Anfangspunkte nicht verfügbar. Die IP Office Manager-Option Anrufe mit Ansagen synchronisieren sollte bei Nutzung der Warteschlangenaktionen nicht verwendet werden.

Verwandte Links

[Aktion „Geschätztes Warteschlangenende“](#) auf Seite 169

[Aktion „Warteschlangenposition“](#) auf Seite 170

Aktion „Geschätztes Warteschlangenende“

Die Aktion **Geschätztes Warteschlangenende** teilt dem Anrufer in der Warteschlange für einen Sammelanschluss die voraussichtliche Zeit bis zur Entgegennahme des Gesprächs mit. Diese Funktion wird für die auf einen Benutzer wartenden Anrufe nicht verwendet.



Die voraussichtliche Zeit bis zur Entgegennahme des Gesprächs wird von IP Office zur Verfügung gestellt, wenn das Abspielen einer ersten oder zweiten Warteschlangenansage für einen Anrufer angefordert wird. Das geschätzte Warteschlangenende basiert auf der Warteschlangenzeit innerhalb der vergangenen Stunde der letzten 5 wartenden und beantworteten Anrufe. Das geschätzte Warteschlangenende wird immer auf die nächste Minute aufgerundet. Ein Beispiel finden Sie unter [Anpassen der Warteschlangenfunktion](#) auf Seite 207.

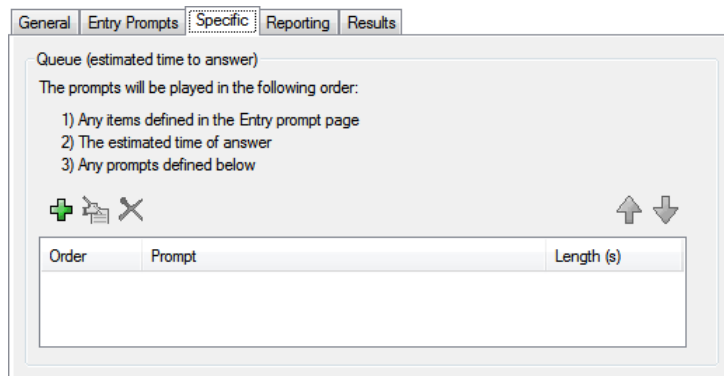
Es wird eine einfache Ansage verwendet, die keine Warteschlangenposition und voraussichtliche Zeit bis zur Anrufannahme enthält. Bei Bedarf können die Anrufverlauf-Anfangspunkte in Warteschlange und immer noch in Warteschlange jedoch hinzugefügt und mithilfe von Aktionen wie dieser angepasst werden.

- Wenn das System Anrufe an einen Sammelanschluss auf der IP Office zustellt, verwendet IP Office die Anruprioritäten gefolgt von den Anklopzeiten, um die Anrufe in der Warteschlange zu ordnen. Internen Anrufen wird standardmäßig die Priorität **Niedrig** zugeordnet. Die Priorität externer Anrufe wird anhand des verwendeten Routings eingehender Anrufe von IP Office festgelegt (standardmäßig ebenfalls **Niedrig**).
- Kombinieren Sie keine Anrufe mit unterschiedlichen Prioritäten, wenn Sie Voicemail Pro verwenden, um Anrufern die geschätzte Zeit bis zur Antwort (ETA) und die Position in der Warteschlange mitzuteilen, da diese Werte nicht mehr korrekt sind, wenn ein Anruf mit höherer Priorität in die Warteschlange gestellt wird. Beachten Sie außerdem, dass ein bereits einem Anrufer angesagter Wert in diesem Fall von Voicemail Pro nicht erhöht wird.

- Die Option Anrufe mit Ansagen synchronisieren in IP Office sollte mit Anrufverläufen, die diese Aktion enthalten, nicht benutzt werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Warteschlangenaktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Geschätztes Warteschlangende** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.



Verwandte Links

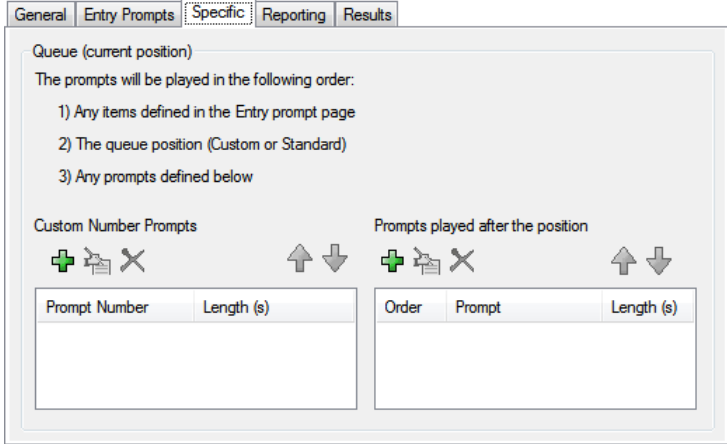
[Warteschlangenaktionen](#) auf Seite 169

Aktion „Warteschlangenposition“

Diese Aktion meldet die Position des Anrufers im Sammelanschlussanruf.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol  **Warteschlangenaktionen**.
2. Klicken Sie im Anrufablauf dort, wo Sie die Aktion positionieren möchten.
3. Schaffen Sie eine Verbindung zwischen der neuen Aktion mit dem erforderlichen Ergebnis einer vorherigen Aktion.
4. Wählen Sie  **Warteschlangenposition** aus.
5. Doppelklicken Sie auf die Aktion, um ihre Registerkarten für Einstellungen anzuzeigen.
6. Die Registerkarten **Allgemein**, **Ansagen zum Eintrag**, **Protokollierung** und **Ergebnisse** sind Standard-Registerkarten, die für alle Aktionen verfügbar sind. Siehe [Die Registerkarten Startaktion und Aktionseinstellungen](#) auf Seite 79.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Spezifisch**. Stellen Sie die erforderlichen Optionen ein.



Ansagen	Beschreibung
Benutzerdefinierte Anzahl der Ansagen	Diese Liste wird verwendet, um benutzerdefinierte Warteschlangenpositionsnummer-Eingabeaufforderungen hinzuzufügen, wenn die Standard-Eingabeaufforderungen nicht gewünscht werden. Sie können bis zu 100 Ansagen für eine Warteschlangenaktion hinzuzufügen (es können Nummern von 0 bis 99 aufgezeichnet werden).
Nach der Position abzuspielende Ansagen	Diese Liste wird verwendet, um zusätzliche Ansagen hinzuzufügen, die abgespielt werden sollen, nachdem dem Anrufer seine Warteschlangenposition mitgeteilt wurde.

8. Klicken Sie auf **OK**.
9. Stellen Sie, falls erforderlich, eine Verbindung zwischen den Ergebnissen der Aktion und den nachfolgenden Aktionen her.

Ergebnis

Diese Aktion hat das folgende Ergebnis, das mit einer weiteren Aktion verbunden werden kann:

- **Weiter:** Leiten Sie den Anruf zu einer folgenden Aktion innerhalb des Anrufverlaufs weiter. Diese Verbindung kann sogar noch verfolgt werden, nachdem der Anrufer aufgelegt hat, wenn die **Start** Aktionsoption **Sequenz abschließen** ausgewählt wurde.

Verwandte Links

[Warteschlangenaktionen](#) auf Seite 169

Teil 4: Variablen

Kapitel 21: Anruf-Variablen

Es gibt eine Reihe von Anrufvariablen, die zum Ausführen von Aufgaben verwendet werden können. Mit `$NAM` kann beispielsweise bei der Einstiegsansage einer Aktion der Name des Benutzers ausgesprochen werden. Anrufvariablen können auch mithilfe von Aktionen wie z. B. **Variables Routing** und **Variable testen** überprüft werden, um den Anrufverlauf entsprechend dem Variablenwert zu verzweigen.

Sofern nicht anders angegeben, gelten Anrufvariablen jeweils nur für einen bestimmten Anruf auf dem Voicemail-Server. Sie bleiben nicht zwischen Anrufen erhalten; dies gilt auch für Anrufe, die vom Voicemail-Server weitergeleitet werden und dann zurückkehren. Außerdem handelt es sich normalerweise um schreibgeschützte Werte.

- **Variablenlänge:** Die Länge des in einer Variablen gespeicherten Werts ist begrenzt. Die Höchstlänge beträgt 512 Zeichen.
- **Schreiben:** Diese Spalte gibt diejenigen Anrufvariablen an, bei denen der vorhandene Wert mit Hilfe von Methoden wie allgemeinen Aktionsbefehlen geändert werden kann. Andere Anrufvariablen haben einen festen Wertesatz, wenn der Anruf vom Voicemail-Server empfangen wird, oder es wird bei `$DBD`-Werten der Wert vom Voicemail-Server angefordert.

Verwandte Links

[Verfügbare Anrufvariablen](#) auf Seite 173

[Anrufdaten](#) auf Seite 176

[Verwenden von Variablen in Dateinamen](#) auf Seite 177

[Dem Anrufer Variablen vorsprechen](#) auf Seite 178

Verfügbare Anrufvariablen

Variable	Schreiben	Beschreibung
<code>\$ACCOUNT_CODE</code>	Ja	Der dem Anruf zugeordnete Anrufcode.
<code>\$ANS_PARTY</code>	–	Rufnummer des Teilnehmers, der den Anruf beantwortet hat.
<code>\$ANS_PARTY_NAME</code>	–	Name des Teilnehmers, der den Anruf beantwortet hat.
<code>\$CALL_DATE</code>	–	Das Anrufdatum (UTC).
<code>\$CALL_TIME</code>	–	Die Anrufzeit (UTC).
<code>\$CALLED</code>	–	Die angerufene Nummer.
<code>\$CALLED_NAME</code>	–	Der Name des angerufenen Teilnehmers, falls verfügbar.
<code>\$CALLED_TZOFFSET</code>	–	Die Zeitverschiebung der angerufenen Teilnehmer.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Variable	Schreiben	Beschreibung
\$CALLERS_TZOFFESET	–	Die Zeitzonenschiebung der Anrufer.
\$CID	–	Enthält eine eindeutige Anrufer-ID, die dem Anruf zugewiesen ist. Es handelt sich nicht um die gleiche Anrufer-ID, die in den IP Office-SMDR-Datensätzen aufgeführt ist.
\$CLI	Ja	Enthält die CLI des Anrufers bei Verfügbarkeit für IP Office.
\$CLI_NAME	–	Der Name des Anrufers, falls verfügbar.
\$COUNTER	Ja	Der Voicemail-Server stellt Zählervariablen \$COUNTER1 bis \$COUNTER15 bereit. Diese können wie andere Anrufvariablen verwendet werden. Sie können außerdem mit den Aktionsbefehlen Allgemein einstellen, fü Zähler zurückstellen, Zähler dekrementieren und Zähler inkrementieren geändert werden. Sie können auch mit den Aktionen Zähler dekrementieren und testen und Zähler inkrementieren und testen verwendet werden. Der Anfangswert der Zählervariablen ist immer auf 0 gesetzt. Die Formate \$COUNTERx oder \$COUNTER[x] werden beide unterstützt.
\$CP	Ja	Die 16 Variablen \$CP0 bis \$CP15 werden zum Speichern von Werten (Anrufparametern) für die Dauer eines Anrufs im Anrufverlauf verwendet. Werte können mit dem Aktionsbefehl Allgemein in diese Variablen geschrieben werden. Dieser lautet CPx:<Wert>, wobei x für 0 bis 15 steht und <Wert> der zu speichernde Wert ist. Die Formate \$CPx oder \$CP[x] werden beide unterstützt.
\$DATE	–	Das aktuelle Datum im langen Format, z. B. 3. November 2015. Die einzelnen Datums- und Uhrzeitelemente können über die Variablen \$DAY, \$MONTH, \$YEAR, \$HOUR, \$MIN und \$SEC im numerischen Format abgerufen werden.
\$DAY	–	Die Zahl des aktuellen Tages.
\$DISPLAY	Ja	Der Text auf dem Telefondisplay.
\$DBD	–	Ein Satz mit sechs Variablen \$DBD[0] bis \$DBD[5] für Felder, die aus einem aktuellen Datenbankeintrag extrahiert wurden. Die Formate \$DBDx oder \$DBD[x] werden beide unterstützt.
\$DDI	Ja	Die vom Anrufer gewählte Durchwahlnummer, falls vorhanden.
\$ETA	–	Die voraussichtliche Zeit in Sekunden bis zur Entgegennahme des Gesprächs für einen Anrufer in der Warteschlange. Diese Zeit basiert auf den letzten 5 wartenden und entgegengenommenen Anrufen für dieselbe Zielnummer in der letzten Stunde. Die Variable kann dazu verwendet werden, den Wert als Ansage zu sprechen oder in einer Bedingung zu testen. Nur verfügbar bei der Nutzung von Startpunkten In Warteschlange und Immer noch in Warteschlange .
\$FALLBACK_NUM	–	Die dem Anruf zugeordnete Nummer für einen Rückruf.
\$HOUR	–	Die aktuelle Uhrzeit.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Variable	Schreiben	Beschreibung
\$ISDST	–	Gibt an, ob das System derzeit in der Sommerzeit eingestellt ist oder nicht.
\$KEY	Ja	Die zuletzt eingegebene DTMF-Schlüsselfolge. Weitere Informationen.
\$LOC	–	Enthält die Gebietsschemaeinstellung vom IP Office-System für den Anruf.
\$MIN	–	Die aktuellen Minuten.
\$MONTH	–	Der aktuelle Monat als numerischer Wert.
\$NAM	–	Enthält den Namen des Postfachbenutzers (leer für Funktionscodes). Bei Verwendung als Ansage wird die von dem Postfach aufgezeichnete Namensansage abgespielt.
\$POS	–	Die Position eines Anrufers in der Warteschlange. Kann dazu verwendet werden, die Position als Ansage zu sprechen oder den Wert in einer Bedingung zu testen. Nur verfügbar bei der Nutzung von Startpunkten In Warteschlange und Immer noch in Warteschlange .
\$QTIM	–	Dasselbe wie für \$ETA oben, aber mit Ausgabe der geschätzten Zeit bis zur Entgegennahme des Gesprächs (auf die nächste Minute aufgerundet). Die Variable kann dazu verwendet werden, den Wert als Ansage zu sprechen oder in einer Bedingung zu testen.
\$REC_ORIGINATOR	–	Der Autor der Aufzeichnung.
\$REG [name]	–	Diese Variable gibt den aktuellen Wert einer angegebenen Benutzervariable aus. Dadurch können Benutzervariablen genauso wie die Anrufvariable verwendet werden.
\$RES	Ja	Der Wert des Ergebnisses der vorherigen Aktion. Beispiel: Wenn ein Anrufverlauf durch eine Aktion verzweigt wurde, die Wahr und Falsch Ergebnisse enthält, ist der Wert für \$RES auf einem Zweig „Wahr“ und auf dem anderen Zweig „Falsch“.
\$SAV	Ja	Das zuletzt gespeicherte Ergebnis. Dieses kann bei einer allgemeinen Aktion mit dem folgenden Eintrag eingegeben werden, Speichern:<Wert> , z. B. Speichern:\$KEY oder Speichern:1234 .
\$SEC	–	Die aktuellen Sekunden.
\$TAG	Ja	Die derzeit dem Anruf zugeordnete Textbeschreibung.
\$TARGET	Ja	Für Anrufe, die vom IP Office an ein Postfach gerichtet sind, enthält diese Variable das ursprüngliche Ziel eines Anrufs, d. h. den ursprünglichen Zielbenutzer oder den Sammelanschluss.
\$TARGET_NAME	–	Der Name des Zielstelle.
\$TARGET_TZOFFSET	–	Die Zeitonenverschiebung zu den Zielstellen.
\$TIME	–	Die aktuelle Uhrzeit des Systems.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Variable	Schreiben	Beschreibung
\$TIMEQUEUED	–	Enthält die Zeitdauer in Sekunden, während der der Anruf Teil einer bestimmten Sammelanschluss-Warteschlange war. Nur verfügbar bei der Nutzung von Startpunkten In Warteschlange und Immer noch in Warteschlange .
\$TIMESYSTEM	–	Enthält die Zeitdauer in Sekunden, seitdem der Anruf dem IP Office-System präsentiert worden ist. Nur verfügbar bei der Nutzung von Startpunkten In Warteschlange und Immer noch in Warteschlange .
\$USER_DATA	–	
\$UUI	–	Verfügbar, wenn eine Aufzeichnung durch automatisches Aufzeichnen ausgelöst wird. Der Benutzername, der Sammelanschlussname oder der Kontokennung, der die automatische Aufzeichnung ausgelöst hat.
\$VAR	Ja	Eine allgemeine Variable, die unter anderem DTMF-Schlüsselsequenzen beinhalten kann.
\$WEEKDAY	–	Der Wochentag.
\$YEAR	–	Das aktuelle Jahr.

Verwandte Links

[Anruf-Variablen](#) auf Seite 173

Anrufrdaten

Unten stehend finden Sie ein Beispiel für die Anrufrdaten, die von IP Office während eines Anrufs an den Voicemail-Server übermittelt werden. Enthalten sind auch Anrufrdaten, die zum Bestücken von Anrufvariablen verwendet werden, die dann in Anrufverläufen genutzt werden können.

```

14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Empfangen
von OFFENEN "" für Sitzung 00000067,
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Access =
ACCESS LEAVE VOICEMAIL:
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Postfach:
Test
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Anrufer:
215
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 -
Anzeigezeichenfolge: Betina>Test
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Zielgruppe:
250
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 -
Anzeigeänderung:
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Sprache: enu
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Anruf-ID: 11
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 -
Anrufstatus: Keine Antwort (1)
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Anrufart:
Intern
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 -
Anrufrichtung: Eingehend
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Anrufer:
250
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - DDI-Nummer:

```



```

14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Anrufender
Name: Betina
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Anrufender
Name: Test
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Anrufender
Offset: 72
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Zielpartei
Offset: 72
14/04 00:03:17.889 vmpro (09,6) 4442,09655b70,08366: Sitzung: 00000067 - Angerufene
Partei Offset: 72

```

Zu den Datenelementen gehören:

- Postfach
- Anrufender Teilnehmer
- Display String
- Target Party
- Greeting Modifier
- Sprache
- Call Ident
- Anrufstatus: Keine Antwort (1)
- Anrufart: Intern
- Anrufart: Ankommend
- Angerufener Teilnehmer
- Durchwahlnummer
- Name des Anrufers
- Name des Angerufenen

Verwandte Links

[Anruf-Variablen](#) auf Seite 173

Verwenden von Variablen in Dateinamen

Variablen können in den Pfaden von Ansagedateien wie folgt verwendet werden:

- Beim Zugriff auf Voicemail-Ansagen können Voicemail-Variablen sowohl im Pfad als auch im Dateinamen für die Ansage verwendet werden. Beispiel:
 - Wenn die Ansagen `Greeting1.wav` und `Greeting2.wav` usw. aufgezeichnet werden, spielt die Aktion `Greeting$KEY.wav` die Grußansage ab, die mit dem aktuellen Wert von `$KEY` übereinstimmt.
 - Wenn benutzerspezifische Ansagen für unterschiedliche Sprachen unter demselben Dateinamen aufgezeichnet, jedoch in entsprechende Unterordner für die jeweiligen Sprachen abgelegt werden, kann die Variable `$LOC` im Dateipfad der Ansage einer Aktion verwendet werden, um die Ansage in der korrekten Sprachversion abzuspielen.

- Für Ansagen können die Formate [GREETING] \<name>_Queued und [GREETING] \<name>_StillQueued verwendet werden, wobei <name> durch den Sammelanschluss- oder Benutzernamen ersetzt wird.

Verwandte Links

[Anruf-Variablen](#) auf Seite 173

Dem Anrufer Variablen vorsprechen

Anrufvariablen können als Ansagen verwendet werden. Der Wert der Systemvariable wird dann gesprochen. Das gilt für alle Variablen, die numerische Werte darstellen. Dies gilt ebenfalls für \$NAM, welche die aufgezeichnete Namensansage des Postfachbenutzers abspielt.

Nummern werden als Reihe einzelner Ziffern gesprochen. FZum Beispiel wird 123 als „eins zwei drei“ gesprochen. Damit 123 als „einhundertunddreiundzwanzig“ gesprochen werden kann, muss TTS aktiviert sein und eine Aktion **Text sprechen** verwendet werden.

- Einige Anrufvariablen können als Ansagen abgespielt werden. Beispiel:
 - \$NAM - Spielt den Benutzernamen ab.
 - \$CLI - Spielt die CLI des Anrufers ab.
 - \$RES - Spielt das aktuelle Ergebnis ab, wenn es sich um eine Datei .wav handelt.
 - \$VAR - Spielt die Variable als Liste von Ziffern ab.

Verwandte Links

[Anruf-Variablen](#) auf Seite 173

Kapitel 22: Benutzervariablen

Sie können den Voicemail Pro-Client verwenden, um den Namen und Wert von Benutzervariablen zu definieren. Diese Benutzervariablen können dann in Anrufverläufen verwendet werden.

Benutzervariablen unterscheiden sich von Anrufvariablen in der Hinsicht, dass es sich bei ihnen um systemübergreifende Werte handelt, die zwischen allen Anrufen ausgetauscht werden können, während Anrufvariablen für jeden individuellen Anruf spezifisch sind.

Verwandte Links

[Verwalten von Benutzervariablen](#) auf Seite 179

[Verwenden von Benutzervariablen in Anrufverläufen](#) auf Seite 180

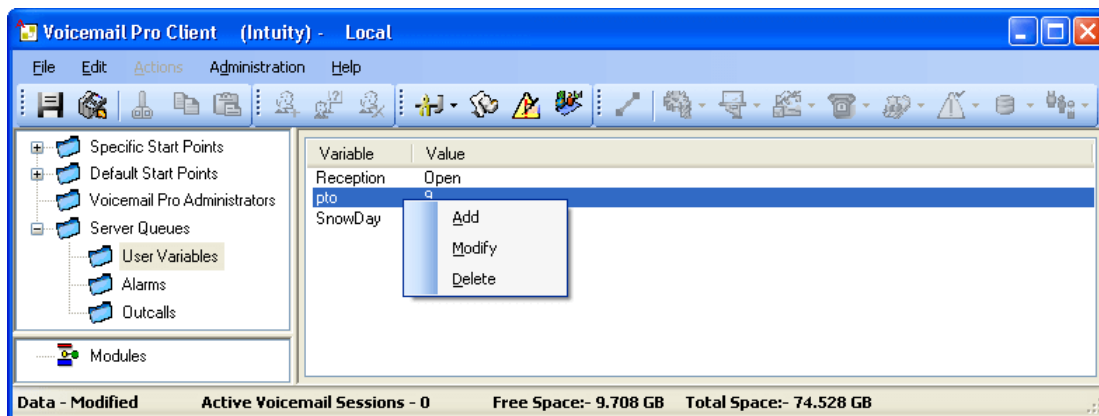
[Verwenden einer Benutzervariablen als Anrufvariable](#) auf Seite 180

[Verzweigen des Anrufverlaufs mit einer Variablen](#) auf Seite 181

Verwalten von Benutzervariablen



Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Sie im linken Navigationsbereich auf **Benutzervariablen** klicken, können Sie alle vorhandenen Benutzervariablen und ihre aktuellen Werte anzeigen. Dieser Bereich kann außerdem zum Hinzufügen und Ändern der Benutzervariablen und Ändern ihrer Werte verwendet werden.



Zum Hinzufügen und Löschen von Benutzervariablen sowie zum Ändern des aktuellen Werts können Sie auf die Variable rechtsklicken und die gewünschte Option wählen. Wählen Sie zum Beispiel **Ändern**, um den Wert zu verändern.

Vorgehensweise

1. Durch Klicken auf  oder Drücken von F8. Das Fenster „Benutzerdefinierte Variablen“ wird aufgerufen.
2. Klicken Sie auf .
Das Fenster **Benutzerdefinierte Variable hinzufügen** wird aufgerufen.
3. Geben Sie einen Namen für die neue Variable ein.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

Die neue Variable wird in die Liste aufgenommen.

Verwandte Links

[Benutzervariablen](#) auf Seite 179

Verwenden von Benutzervariablen in Anrufverläufen

Sobald eine Benutzervariable definiert wurde (siehe [Verwalten von Benutzervariablen](#) auf Seite 179), können Sie die Benutzervariablen in allen Anrufverlaufsaktionen verwenden.

- Innerhalb eines Anrufverlaufs kann eine Aktion **Benutzervariable einstellen** zum Einstellen oder Ändern des Werts einer Benutzervariable verwendet werden. Das umfasst auch die Verwendung des aktuellen Werts einer Anrufvariablen zur Einstellung als neuen Wert für die Benutzervariable.
- Anrufverläufe können auch zur Überprüfung des aktuellen Werts der Variablen mit einem Sollwert über die Aktion **Benutzervariable testen** testen verzweigt werden.
- Der vorhandene Wert einer Benutzervariablen kann auch mithilfe der Variablen **\$REG[Name]** in Anrufverläufen erhalten werden. Dadurch können Benutzervariablen genauso wie die Anrufvariable verwendet werden. Zum Beispiel in einer Aktion **Variable testen**.

Verwandte Links

[Benutzervariablen](#) auf Seite 179

Verwenden einer Benutzervariablen als Anrufvariable

Die Variable `$REG[name]` kann verwendet werden, um auf den aktuellen Wert der Benutzervariablen zuzugreifen. Beispiel: `$REG[UV1]` Zugriff auf den Wert einer Benutzervariablen mit dem Namen `UV1`. Die oben genannten Methode kann verwendet werden, um dies als `$CP` Wert zu speichern. Beispiel: `CP2:$REG[UV1]`.

Verwandte Links

[Benutzervariablen](#) auf Seite 179

Verzweigen des Anrufverlaufs mit einer Variablen

Informationen zu diesem Vorgang

Die Aktion **Benutzervariable testen** wird verwendet, um Anruf-Routing mithilfe einer Variable zu verzweigen.

Vorgehensweise

1. Fügen Sie eine Variable mit der Bezeichnung **Empfang** hinzu.

Es müssen zwei Anfangspunkte erstellt werden: einer für den Hinweis, wann der Empfang geöffnet ist, und der andere für den Hinweis, wann der Empfang geschlossen ist. Wenn die Anrufverläufe fertig sind, sehen sie ähnlich aus wie die unten dargestellten Beispiele.

- Erstellen Sie einen Anfangspunkt mit dem Namen **EmpfangOffen** und verknüpfen Sie ihn mit einer Aktion **Benutzervariable einstellen**. Anschließend wird die Aktion **Benutzervariable einstellen** konfiguriert, um den Wert der Benutzervariable **Empfang** auf **Offen** einzustellen. Zeichnen Sie eine Ansage für die Aktion auf, wie zum Beispiel „Empfang offen“.



- Erstellen Sie einen Anfangspunkt mit dem Namen **ReceptionOpen** und verknüpfen Sie ihn mit einer Aktion **Benutzervariable einstellen**. Anschließend wird die Aktion **Benutzervariable einstellen** konfiguriert, um den Wert der zugewiesenen Benutzervariable **Empfang** auf **Geschlossen** einzustellen. Zeichnen Sie eine Ansage für die Aktion auf, wie zum Beispiel „Empfang geschlossen“.



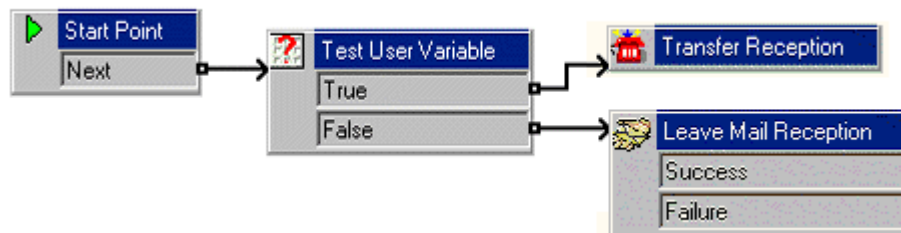
2. Erstellen Sie passende Funktionscodes für die Module auf dem Telefonsystem. Damit kann der Receptionist einfach den Empfang auf offen oder geschlossen setzen und jeweils eine Bestätigungsansage hören.

Feld	Eingabe	Eingabe
Code	*91	*92
Funktion	Voicemail abrufen	Voicemail abrufen
Telefonnummer	„EmpfangOffen“	„EmpfangGeschlossen“
Leitungsgruppennummer	0	0

3. Für Anrufe, die einen anderen Anfangspunkt verwenden, können Sie die Aktion **Benutzervariable testen**, um zu prüfen, ob die Variable Empfang den Wert open aufweist. Diese Aktion hat wahre und falsche Ergebnisse. Diese können Sie mit den

entsprechenden nachfolgenden Aktionen verknüpfen, z. B. dem Vermitteln von Anrufen an den Empfang, wenn dieser offen ist, oder an das Postfach des Rezeptionisten.

Modules > Open



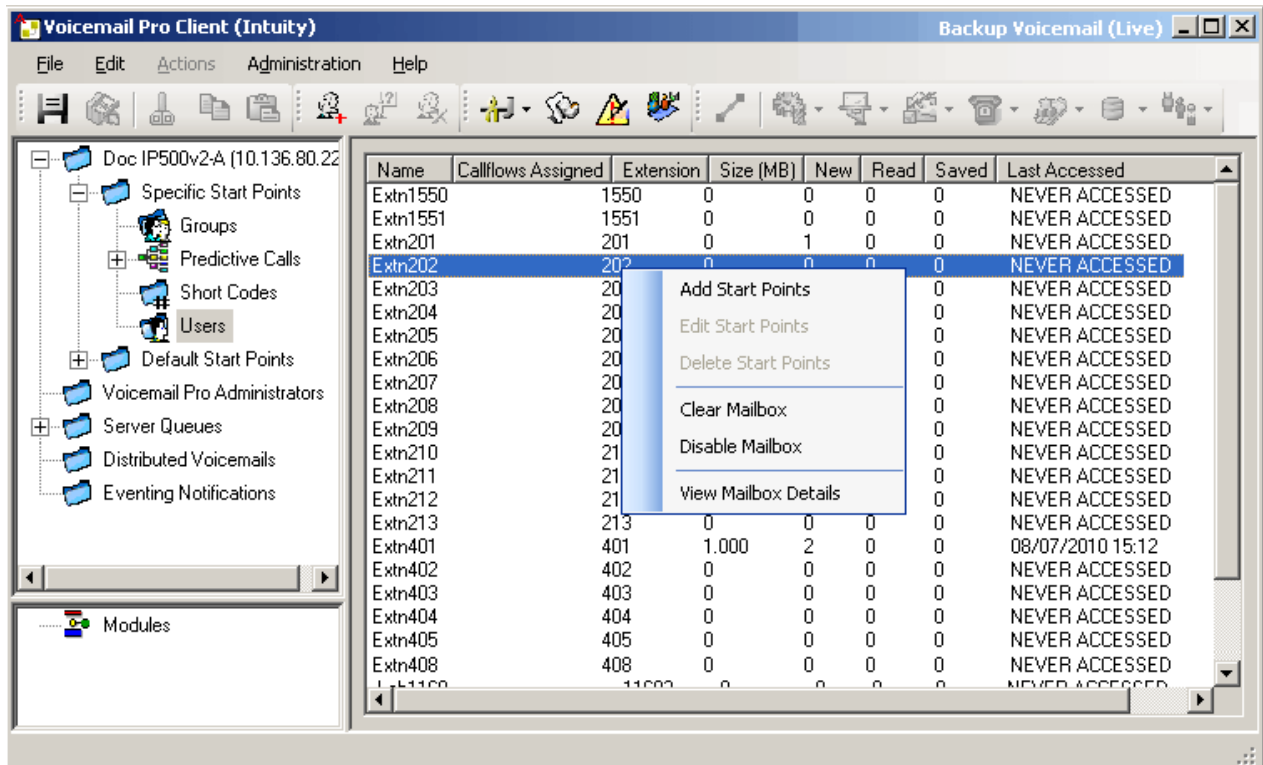
Verwandte Links

[Benutzervariablen](#) auf Seite 179

Teil 5: Postfachzugriff und -steuerung

Kapitel 23: Mailbox-Management

Wenn Sie im linken Navigationsbereich auf **Benutzer** oder **Gruppen** klicken, zeigt das rechte Fenster Informationen über die Benutzer- oder Gruppen-Mailboxen an.



Sie können die Informationen sortieren, indem Sie auf den Spaltennamen klicken. Die verfügbaren Informationen sind:

- **Name** Der für die Erstellung der Mailbox verwendete Benutzer- oder Gruppenname.
- **Zugeordnete Anrufverläufe:** Die benutzerdefinierten Anrufverläufe, die für das Postfach erstellt wurden.
- **Nebenstelle:** Die Nebenstellenummer, die der Mailbox zugeordnet wurde.
- **Größe (MB):** Die aktuelle ungefähre Größe der Mailbox, einschließlich aller Mailbox-Nachrichten, -Aufzeichnungen und -Ansagen.
 - Die maximale Postfachgröße ist vom Server auf 60 Minuten Speicher begrenzt. Der Voicemail-Server Verwaltungseinstellungen sollte verwendet werden, um sicherzustellen, dass alte Nachrichten automatisch und entsprechend den Unternehmensanforderungen des Kunden gelöscht werden.
- **Neu:** Die Anzahl neuer Nachrichten in der Mailbox.
- **Gelesen:** Die Anzahl gelesener Nachrichten in dem Postfach.

- **Gespeichert:** Die Anzahl der Nachrichten, die in dem Postfach als gespeichert markiert sind.
- **Letzter Zugriff:** Datum und Uhrzeit des letzten Zugriffs auf das Postfach.
- **Web-Voicemail:** Ob auf die Mailbox über UMS-Web-Voicemail zugegriffen werden kann und ob zur Zeit auf sie zugegriffen wird.
- **Nicht geöffnet:** Die Anzahl der ungeöffneten Nachrichten in der Mailbox. Dies unterscheidet sich von den neuen Nachrichten, da Nachrichten von der Kennzeichnung als gelesen oder gespeichert in neu geändert werden können.
- **Exchange-Nachrichten:** Hier wird angegeben, ob die Mailbox für die Weiterleitung von Nachrichten an ein E-Mail-Konto eines Exchange Servers konfiguriert ist.

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine Mailbox klicken, sind folgende Optionen verfügbar:

- **Startpunkte hinzufügen/Startpunkte bearbeiten/Löschen**

Falls das Postfach irgendwelche benutzerdefinierten Startpunkte zum Anrufverlauf eingerichtet hat, sind diese in der Spalte Zugeordnete Anrufverläufe aufgeführt. Über diese Optionen können Sie zusätzliche Anfangspunkte hinzufügen. Sie können wählbare Anfangspunkttypen aus einer angezeigten Liste wählen. Wenn Sie eine Option wählen, wird ein entsprechender Anfangspunkt für die Mailbox erstellt. Wenn Sie eine Option abwählen, wird der entsprechende Anfangspunkt mitsamt seinem Inhalt gelöscht.

- **Postfach löschen**

Mit dieser Option wird die Mailbox zurückgesetzt. Alle vorhandenen Nachrichten und Aufzeichnungen und möglichen Ansagen wie Benutzername und Grußansagen werden gelöscht. Das Mailboxkennwort wird nicht zurückgestellt. Dies gilt nicht für die Nachrichten von Benutzern, die einen Exchange Server als Nachrichtenspeicher verwenden.

- **Postfach deaktivieren**

Mit dieser Option wird die Mailbox für den Empfang von Nachrichten deaktiviert. Das schließt auch das Weiterleiten von Nachrichten an die Mailbox und manuelle oder automatische Aufzeichnungen und deren Platzierung in der Mailbox ein. Wenn Sie diese Option wählen, müssen Sie auch die Einstellung Voicemail ein in der IP Office-Konfiguration deaktivieren, damit die Mailbox nicht von IP Office verwendet wird. Diese Option beeinflusst vorhandene Nachrichten in der Mailbox nicht. Deaktivierte Mailboxen werden als in der Spalte Letzter Zugriff als DEAKTIVIERT angegeben. Siehe [Deaktivieren einer Mailbox](#) auf Seite 188.

- **Postfachdetails anzeigen**

Diese Option ist für Mailbox-Benutzer verfügbar. Über diese Option können Sie verschiedene Einstellungen der Benutzer-Mailbox wie alternative Rufnummern des Benutzers, Einstellungen für ausgehende Anrufe und persönliche Verteilerlisten anzeigen und bearbeiten.

Verwandte Links

[Persönliche Verteilerlisten](#) auf Seite 186

[Konfigurieren Sie die Einstellungen für abgehende Anrufe eines Benutzers](#) auf Seite 187

[Postfach deaktivieren](#) auf Seite 188

[Löschen eines Postfaches](#) auf Seite 189

Persönliche Verteilerlisten

Beim Schicken oder Weiterleiten einer Voicemail-Nachricht, können Benutzer, die Postfächer im Intuity-Modus verwenden, persönliche Verteilerlisten als Ziel verwenden.

Die Benutzer können ihre Verteilerlisten über das Benutzermenü des Mailbox-Telefons konfigurieren. Mit Voicemail Pro können Sie die Verteilerlisten jedes Benutzers anzeigen und bearbeiten.

- Jedes Benutzerpostfach kann bis zu 20 Verteilerlisten enthalten.
- Jede Liste kann bis zu 360 Postfächer enthalten.
- Listen können als privat oder öffentlich festgelegt werden.
-
- Nur der Postfachbenutzer kann eine private Liste verwenden.
- Andere Postfachbenutzer können eine öffentliche Liste verwenden, sie können sie jedoch nicht ändern.

Verwandte Links

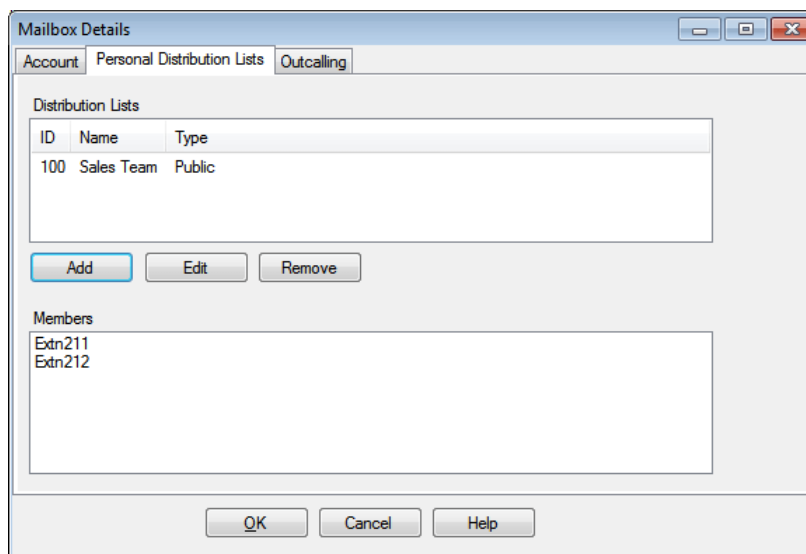
[Mailbox-Management](#) auf Seite 184

[Konfigurieren Sie die Verteilerlisten eines Benutzers:](#) auf Seite 186

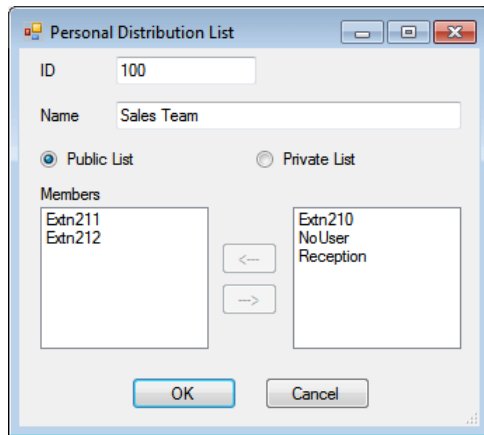
Konfigurieren Sie die Verteilerlisten eines Benutzers:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Benutzer**.
In der Detailansicht wird eine Liste mit allen Benutzerpostfächern auf dem Server angezeigt.
2. Suchen Sie das Benutzerpostfach und klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf.
3. Wählen Sie die Option **Postfachverwaltung**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Persönliche Verteilerlisten**.



- Um die Postfächer in einer vorhandenen Liste anzuzeigen, klicken Sie auf die Liste.



Bereits vorliegende Mitglieder werden im unteren Bereich angezeigt.

- Beim Hinzufügen oder Bearbeiten einer Liste werden Sie aufgefordert, Namen, Typ und Mitglieder der Liste anzugeben.

Verwandte Links

[Persönliche Verteilerlisten](#) auf Seite 186

Konfigurieren Sie die Einstellungen für abgehende Anrufe eines Benutzers

Informationen zu diesem Vorgang

Benutzer können ausgehende Anrufe verwenden, um angerufen zu werden, wenn sie eine neue Voicemail-Nachricht haben. Siehe [Abgehende Anrufe](#) auf Seite 224.

Vorgehensweise

- Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Benutzer**. In der Detailansicht wird eine Liste mit allen Benutzerpostfächern auf dem Server angezeigt.
- Suchen Sie das Benutzerpostfach und klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf.
- Wählen Sie **Postfachdetails anzeigen** aus.
- Wählen Sie die Registerkarte **Abgehende Anrufe**.

Option	Beschreibung
	Das erste Drop-down-Menü legt fest, wann die ausgehende Gespräche für den Benutzer verwendet wird:
Deaktiviert	Ausgehende Gespräche für den Benutzer deaktivieren.
Während Zeitprofilen aktiviert	Hier können Sie ein benutzerspezifisches Zeitprofil für ausgehende Gespräche angeben.
Während Spitzenzeit aktiviert	Ausgehende Gespräche während der Spitzenzeit-Periode verwenden, die auf dem Voicemail-Server definiert ist.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Option	Beschreibung
Während Hauptzeit aktiviert	Ausgehende Gespräche während der Hauptzeit-Periode verwenden, die auf dem Voicemail-Server definiert ist.
Zeiten für Wiederholversuche	
Diese Einstellungen steuern die Anzahl und Häufigkeit von ausgehenden Anrufversuchen, bis sie erfolgreich beantwortet wurden.	
System	Verwenden Sie die Systemeinstellungen für Wiederholung, die auf dem Voicemail-Server konfiguriert sind.
Benutzerdefiniert	Verwenden Sie die Optionen unten, um benutzerspezifische Wiederholungseinstellungen zu konfigurieren.
Anzahl der Wiederholversuche	Es können bis zu 10 Wiederholversuche angegeben werden.
Wiederholungsintervalle	Diese Werte bestimmen das Intervall zwischen einem Benachrichtigungsversuch und dem nächsten (ausgenommen die eigentliche Klingelzeit ausgehender Gespräche für das Ziel für ausgehende Gespräche). Den ersten 5 Wiederholversuche können verschiedene Intervalle zwischen 0 und 60 Minuten zugewiesen werden. Um einen Wert zu ändern, klicken Sie darauf und geben den neuen Wert ein. Wenn mehr als 5 Wiederholversuche ausgewählt werden, wird der Standardwert für alle Wiederholversuche nach dem fünften Wiederholversuch verwendet.
Ausweitungsliste	
Eine Ausweitungsliste kann als Ziel für ein ausgehendes Gespräch verwendet werden. Die Liste kann bis zu 9 Einträge enthalten, die aus den Benutzerkontoeinstellungen gewählt werden. Die gleiche Nummer kann gegebenenfalls mehr als einmal verwendet werden.	
Für jede Rufnummer in der Liste können Sie einstellen, wie lange sie angerufen werden soll und welche Zeitspanne abgewartet werden soll, bis die nächste Rufnummer in der Ausweitungsliste angerufen wird.	
Wenn mehrere Wiederholversuche konfiguriert worden sind, muss die gesamte Ausweitungsliste abgeschlossen werden, bevor der nächste Wiederholversuch beginnt.	
Zielrufnummer	Die ausgewählten Ziele. Der Benutzer kann die Ziele über sein Postfach einstellen. Administratoren können diese Ziele anzeigen und bearbeiten. Siehe Mailbox-Management auf Seite 184.
Zeitüberschreitung (Sek.)	Die Zeitüberschreitung, die für jeden einzelnen ausgehenden Anrufversuch an das Ziel angewendet wird.
Verzögerung (Min.)	Die minimale Verzögerung, die vor jedem nachfolgenden ausgehenden Anrufversuch angewendet wird.

Verwandte Links

[Mailbox-Management](#) auf Seite 184

Postfach deaktivieren

Informationen zu diesem Vorgang

Voicemail Pro erstellt automatisch eine Voicemail-Box für alle Benutzer und Sammelanschlüsse in der IP Office-Konfiguration. Weiterhin verwendet es standardmäßig

Voicemail zum Aufzeichnen einer Nachricht, falls ein Anruf bei einem Benutzer oder Sammelanschluss nicht entgegen genommen wird. Es gibt mehrere Methoden zur Deaktivierung von Voicemail zur Nachrichtenaufzeichnung, falls diese für einen bestimmten Benutzer oder Sammelanschluss nicht benötigt wird. Dies sind:

- **Deaktivieren von IP Office über ein Postfach für unbeantwortete Anrufe:**
Innerhalb der Konfiguration IP Office hat jeder Benutzer und Sammelanschluss eine Einstellung „Voicemail ein“. Bei ihrer Aktivierung verwendet IP Office die Voicemail zur Nachrichtenaufzeichnung für nicht entgegen genommene Anrufe. Bei Deaktivierung dieser Option kann IP Office nicht mehr das Postfach zum Aufzeichnen von Nachrichten für unbeantwortete Anrufe verwenden, stattdessen klingeln die Anrufe weiter. Andere Voicemail-Benutzer können Anrufer und Nachrichten weiterhin an das Postfach weiterleiten.
 - IP Office-Benutzer können Ihre Einstellung "Voicemail ein" selbst ändern, indem sie die Funktionscodes *18 (für ein) und *19 (für aus) wählen oder one-X Portal für IP Office verwenden.
- **Intuity Anrufannahme annehmen:** Falls der Voicemail-Server in den Intuity-Modus gesetzt ist, können Benutzer ihr Postfach darauf einstellen, Anrufe nicht länger mit der Anrufannahme-Einstellung „Annehmen“ anzunehmen. (Wählen Sie nach der Anmeldung beim Postfach 5, 7 und 1). Anrufer, die von IP Office zum Postfach geleitet werden, hören die Nachricht „Es tut uns leid, das Postfach, das Sie erreicht haben, empfängt zurzeit keine Nachrichten. Bitte legen Sie auf“.
- **Benutzerdefiniertes Nachricht hinterlassen:** Ein benutzerdefinierter Anrufverlauf kann für den Anfangspunkt Hinterlassen eines Benutzers oder Sammelanschlusses (oder für alle Benutzer und Sammelanschlüsse mithilfe von Standard-Anfangspunkte) eingerichtet werden. Dieser Anrufverlauf kann Nachrichten direkt an ein anderes Postfach weiterleiten oder eine Reihe anderer Aktionen durchführen. Der Anfangspunkt Abfragen kann ebenfalls angepasst werden.
- **Postfach des Voicemail-Servers deaktivieren:** Der gesamte Betrieb und die Nutzung eines Postfaches kann auf dem Voicemail-Server deaktiviert werden.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Benutzer** im **Navigationsbereich**. In der Detailansicht wird eine Liste mit allen Benutzerpostfächern auf dem Server angezeigt.
2. Suchen Sie das Benutzerpostfach und klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf.
3. Wählen Sie **Postfach deaktivieren**.
 - Alternativ wählen Sie **Postfachverwaltung** und auf der Registerkarte **Konto** können Sie die Option **Aktivieren** zur Aktivierung oder Deaktivierung des Postfaches auswählen.

Verwandte Links

[Mailbox-Management](#) auf Seite 184

Löschen eines Postfaches

Informationen zu diesem Vorgang

Beim Löschen eines Postfaches werden alle Nachrichten, Aufzeichnungen, Ansagen und Grußansagen entfernt. Beachten Sie, dass die Nachrichten für Benutzer, die Outlook 2007 als ihren Nachrichtenspeicher verwenden, nicht gelöscht werden. So löschen Sie ein Postfach:

Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf **Benutzer** im **Navigationsbereich**. In der Detailansicht wird eine Liste mit allen Benutzerpostfächern auf dem Server angezeigt.
2. Suchen Sie das Benutzerpostfach und klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf.
3. Wählen Sie die Option **Postfach löschen**.

Verwandte Links

[Mailbox-Management](#) auf Seite 184

Kapitel 24: Nachrichtenanzeige

Die Anzeige über wartende Nachrichten wird standardmäßig an die Nebenstelle des Benutzers gesendet, sobald eine neue Nachricht seinen Posteingang erreicht. Weitere Methoden, um Benachrichtigungen über wartende Nachrichten zu erhalten, können wie folgt hinzugefügt werden.

Verwandte Links

[Konfigurieren der MWI anderer Benutzer](#) auf Seite 191

[Konfigurieren der Anzeige „Nachricht wartet“ für den Sammelanschluss](#) auf Seite 192

[Konfigurieren der Systemkonferenz-MWI](#) auf Seite 193

Konfigurieren der MWI anderer Benutzer


Informationen zu diesem Vorgang


Standardmäßig erhält ein Benutzer nur eine Nachrichtenanzeige über wartende Nachrichten für sein eigenes Postfach. Es kann jedoch auch die Nachrichtenanzeige für die Postfächer anderer Benutzer konfiguriert werden.

Je nach Art des Telefons oder der IP Office-Anwendung, mit der sie eine Anzeige über wartende Sammelanschlussnachrichten empfangen, können Benutzer Nachrichten über eine der folgenden Methoden abfragen. Beachten Sie, dass, wenn sie nicht als vertrauenswürdige Anrufernummer für das Postfach dieses anderen Benutzers konfiguriert ist, der Benutzer beim Zugriff auf das Postfach das Kennwort eingeben muss.

- **Visual Voice:** Auf Telefonen, die Visual Voice unterstützen, wird der Benutzername zusammen mit der Anzahl der neuen Nachrichten angezeigt. Drücken Sie die Display-Taste, um auf das Postfach des Benutzers zuzugreifen.
- **one-X Portal für IP Office/Benutzerportal:** Wenn diese Anwendungen verwendet werden, werden der Benutzername und die Anzahl der neuen Nachrichten im Feld Nachrichten angezeigt. Verwenden Sie das Nachrichtenfeld zum Aufrufen des Gruppenpostfaches.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie IP Office Manager, um die Konfiguration aus dem System IP Office zu erhalten.
2. Klicken Sie auf  **Benutzer** und wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Quellennummern**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. **Geben Sie im Feld** Ausgangsnummer U gefolgt vom Namen des Benutzers oder der Nebenstelle ein.

6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung zurück zu IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links

[Nachrichtenanzeige](#) auf Seite 191

Konfigurieren der Anzeige „Nachricht wartet“ für den Sammelanschluss

Informationen zu diesem Vorgang


Standardmäßig wird für Sammelanschlüsse keine Anzeige über wartende Nachrichten gesendet. Bei Bedarf kann eine Benachrichtigung für bestimmte Benutzer aktiviert werden; darunter auch Benutzer, die nicht zum Sammelanschluss gehören.

Ist der Benutzer kein Mitglied des Sammelanschlusses, ist auch ein Voicemail-Code erforderlich. Dieser wird bei der Konfiguration von IP Office in das Feld auf der Registerkarte eingegeben. Alternativ können Benutzer Mitglieder des Sammelanschlusses werden, die Mitgliedschaft aber deaktivieren. Sie können dann auf das Postfach des Sammelanschlusses zugreifen, jedoch keine Gruppenanrufe empfangen.


Je nach Art des Telefons oder der IP Office-Anwendung, mit der sie eine Anzeige über wartende Huntgruppennachrichten empfangen, können Benutzer Nachrichten über eine der folgenden Methoden abfragen:

Methoden	Beschreibung
Visual Voicemail	Wenn der Benutzer Visual Voicemail auf seinem Telefon hat, wird der Name des Sammelanschlusses im Visual Voice-Display zusammen mit der Anzahl der Nachrichtendetails angezeigt.
one-X Portal für IP Office/Benutzerportal	Wenn die Anwendung one-X Portal für IP Office oder das Benutzerportal verwendet wird, werden der Gruppenname und die Anzahl der neuen Nachrichten im Feld Nachrichten angezeigt. Verwenden Sie das Nachrichtenfeld zum Aufrufen des Gruppenpostfaches.
Voicemail-Rückruf	Wenn der VoiceMail-Rückruf aktiviert ist, wird bei neuen Gruppennachrichten und neuen persönlichen Nachrichten ein Rückruf durchgeführt. Der Rückruf für persönliche Nachrichten findet vor dem Rückruf für neue Gruppennachrichten statt.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie auf  und wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.
3. Ansicht der Registerkarte .
4. Klicken Sie auf .
5. Geben Sie im Feld H gefolgt vom Namen des Sammelanschlusses ein.

Wenn Sie beispielsweise von einem **Haupt**-Sammelanschluss aus über wartende Nachrichten benachrichtigt werden möchten, geben Sie HHaupt ein.

6. Klicken Sie auf .
7. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung zurück zu IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links

- [Nachrichtenanzeige](#) auf Seite 191
[Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 201




Konfigurieren der Systemkonferenz-MWI

Informationen zu diesem Vorgang

Systemkonferenzen können so konfiguriert werden, dass Konferenzaufzeichnungen in einer Konferenz-Mailbox gespeichert werden. In diesem Fall müssen die ausgewählten Benutzer so konfiguriert werden, dass sie eine Anzeige für wartende Nachrichten und Zugriff auf die Mailbox erhalten.

- **Visual Voice:** Auf Telefonen, die Visual Voice unterstützen, wird die Konferenz-ID zusammen mit der Anzahl der neuen Nachrichten angezeigt. Drücken Sie die Display-Taste, um auf das Postfach des Benutzers zuzugreifen.
- **one-X Portal für IP Office/Benutzerportal:** Wenn diese Anwendungen verwendet werden, werden die Konferenz-ID und die Anzahl der neuen Nachrichten im Feld Nachrichten angezeigt. Verwenden Sie das Nachrichtenfeld zum Aufrufen des Gruppenpostfaches.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie IP Office Manager, um die Konfiguration aus dem System IP Office zu erhalten.
2. Klicken Sie auf  **Benutzer** und wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Quellennummern**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Geben Sie im Feld **Ausgangsnummer**  gefolgt von der ID-Nummer der Systemkonferenz ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung zurück zu IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links

- [Nachrichtenanzeige](#) auf Seite 191

Kapitel 25: Voicemail-Zugriff für Benutzer

Standardmäßig kann ein Benutzer *17 wählen, um von der eigenen Nebenstelle aus auf sein Voicemail-System zuzugreifen. Die den Benutzern verfügbaren Steuerungen hängen dann davon ab, welcher Standard-Telefonieschnittstellen-Modus im Voicemail-System ausgeführt wird: Intuity oder IP Office.

Weitere telefonische Zugriffsmethoden

Der allgemeine Zugriff von ihrem Telefon kann mithilfe folgender Optionen erweitert oder verändert werden:

Methode	Beschreibung
„Nachrichten“-Taste auf eigenem Telefon verwenden	Wenn es sich bei der Nebenstelle um einen vertrauenswürdigen Anschluss handelt, können Benutzer ohne Eingabe eines Voicemail-Codes ihre Nachrichten abfragen, indem sie die Taste Nachrichten drücken. Siehe Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses auf Seite 199.
Verwenden einer Schaltfläche „Voicemail abrufen“	Eine Taste kann so programmiert werden, dass ein Benutzer seine Sprachnachrichten über sein Telefon abhören kann. Wenn es sich bei der Nebenstelle um einen vertrauenswürdigen Anschluss handelt, können Benutzer ohne Eingabe eines Voicemail-Codes ihre Nachrichten abfragen. Siehe Benutzern Tastenzugriff auf Voicemail Eine Taste zum VoiceMail Abrufen hinzufügen auf Seite 196 gewähren.
Visual Voice verwenden	Einem Benutzer kann ein Anzeigemenü zum Zugriff auf seine Mailbox zur Verfügung gestellt werden. In diesem Menü erhält der Benutzer Optionen zum Abhören von Nachrichten, zum Versenden von Nachrichten, zum Ändern seiner Grußansage und zum Ändern seines Kennworts. Siehe Eine Taste zum VoiceMail Abrufen hinzufügen auf Seite 196.
Verwenden eines Funktionscodes	Funktionscodes können erstellt werden, damit ein Benutzer auch dann Zugriff auf seine Mailbox erhält, wenn er nicht an seinem Schreibtisch sitzt. Bei einem Anruf bei der Mailbox wird der Benutzer aufgefordert, den Zugriffscode einzugeben. See Gewähren des Zugriffs für alle Benutzer von allen Nebenstellen auf Seite 198 und Voicemail-Telefonnummern auf Seite 282.
Ausgehende Anrufe	Der Benutzer kann auch eine Benachrichtigung über neue Voicemail-Nachrichten an seiner eigenen Nebenstelle oder an einem anderen Anschluss erhalten. Um eine Benachrichtigung über neue Nachrichten zu erhalten, muss der Benutzer seine Funktion "Ausgehend" entsprechend konfigurieren. Siehe Ausgehend auf Seite 224.

Anwendungszugriff

Zusätzlich zu dem telefonischen Zugriff kann der Benutzer seine Nachrichten auch über eine von IP Office unterstützte Anwendung abrufen:

Methode	Beschreibung
one-X Portal für IP Office	Unter Verwendung des Voicemail-Profiles in der one-X Portal for IP Office-Anwendung kann der Benutzer die Voicemail und den Voicemail-Rückruf ein- bzw. ausschalten. Das one-X Portal für die Anwendung IP Office bietet auch vollständigen visuellen Zugriff auf die Voicemail eines Benutzers und die Benutzer können Nachrichten über ihren Computer oder ihr Telefon wiedergeben und steuern. one-X Portal für IP Office Benutzer können auch über das Outlook-Plugin des Portals auf ihre Voicemail-Nachrichten zugreifen.
Benutzerportal	Die IP Office Benutzerportalanwendung ermöglicht Benutzern den Zugriff auf ihre Voicemail-Nachrichten und Anrufaufzeichnungen.
UMS-Web-Voicemail	Diese Methode ermöglicht den Zugriff auf eine Mailbox über einen Webbrowser.
UMS-IMAP-E-Mail-Zugriff	Diese Methode ermöglicht den Zugriff auf Mailbox-Nachrichten über ein IMAP-kompatibles E-Mail-Programm.
Outlook-UMS	Diese Option ermöglicht es dem Benutzer, seine Voicemail-Nachrichten von Microsoft Outlook anzusehen und wiederzugeben. Unternehmen müssen dazu einen Exchange-Server für ihre Benutzer-E-Mails verwenden.
Gmail-UMS	Diese Option ermöglicht es dem Benutzer, seine Voicemail-Nachrichten von Microsoft Outlook anzusehen und wiederzugeben. Diese Methode erfordert, dass das Unternehmen Google Apps für Unternehmen verwendet.

Verwandte Links

[Festlegen der Mailbox-Kennwortregeln](#) auf Seite 195

[Eine Taste zum VoiceMail Abrufen hinzufügen](#) auf Seite 196

[Erstellen einer Visual Voice-Taste](#) auf Seite 197

[Gewähren des Zugriffs für alle Benutzer von allen Nebenstellen](#) auf Seite 198

[Gewähren von Voicemail-Zugriff von einem externen Anschluss](#) auf Seite 199

[Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses](#) auf Seite 199

Festlegen der Mailbox-Kennwortregeln

Informationen zu diesem Vorgang

Das IP Office-System steuert die Regeln für Mailbox-Kennwörter. Dies sind:

- Ob das Kennwort eine Mindestlänge hat und wenn ja, welche.
- Ob die Komplexitätsregeln angewandt werden, wenn das Kennwort geändert wird.

Hinweis:

Sie können Postfachkennwörter über die Systemkonfiguration IP Office festlegen und ändern (allerdings nicht anzeigen). Die dort festgelegten Kennwörter müssen nicht mit den Kennwort-Durchsetzungsregeln übereinstimmen. Werden sie jedoch vom Benutzer geändert, finden die Kennwort-Durchsetzungsregeln Anwendung.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie IP Office Manager, um die Konfiguration aus dem System IP Office zu erhalten.

2. **Wählen Sie System** und anschließend die Registerkarte Voicemail.

Durchsetzung: Standard = Ein

Ist diese Option ausgewählt, werden die unten festgelegte Mindestlänge für Kennwörter und die Komplexitätsanforderungen angewendet, wenn ein Benutzer das Kennwort einer Mailbox ändert.

- Mindestlänge: Standard = 4


Legt die erlaubte Mindestpasswortlänge bei Kennwortänderungen fest, wenn Durchsetzung ausgewählt ist.

- Komplexität: Standard = Ein

Ist diese Option ausgewählt, werden folgende Komplexitätsregeln auf die neuen Kennwörter für Mailboxen angewandt:

- Keine aufsteigenden (z. B. 1234) oder absteigenden (4321) Nummernsequenzen.
- Keine wiederholten Zahlen (z. B. 1111).
- Keine Übereinstimmung mit der Nebenstellenummer.

3. Klicken Sie auf **OK**.

4. Klicken Sie auf das Symbol , um Änderungen wieder im System IP Office zu speichern.

Verwandte Links

[Voicemail-Zugriff für Benutzer](#) auf Seite 194


Eine Taste zum VoiceMail Abrufen hinzufügen


Informationen zu diesem Vorgang

Benutzer können ihre Sprachnachrichten über eine für die Voicemail-Abfrage programmierte Taste an ihrer eigenen Nebenstelle abhören. Wenn es sich bei der Nebenstelle um einen vertrauenswürdigen Anschluss handelt, braucht der Benutzer den Voicemail-Code nicht einzugeben.

Eine Taste am Telefon des Benutzers zeigt die Beschriftung **VMAbh**. Wenn es sich bei der Nebenstelle um einen vertrauenswürdigen Anschluss handelt, braucht die Nebenstellenummer oder der Voicemail-Code nicht eingegeben zu werden.

Vorgehensweise

1. Empfangen Sie mit IP Office Manager die Konfiguration von System IP Office.
2. Klicken Sie auf  **Benutzer**, um die Liste mit den vorhandenen Benutzern anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf den gewünschten Benutzer.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Tastenprogrammierung**.
5. Klicken Sie auf die Taste, die Sie ändern möchten.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Aktion**.
7. Wählen Sie **Erweitert > Voicemail > Voicemail abrufen**.

8. Klicken Sie auf **OK**, um die Tastendetails für den ausgewählten Benutzer zu speichern.
9. Wiederholen Sie diese Schritte gegebenenfalls für weitere Benutzer.
10. Klicken Sie auf , um die Änderungen wieder mit dem System IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links

[Voicemail-Zugriff für Benutzer](#) auf Seite 194



Erstellen einer Visual Voice-Taste

Informationen zu diesem Vorgang

Visual Voice zeigt auf dem Display des Benutzertelefons die Anzahl der Nachrichten an und greift auf Funktionen zu wie etwa zum Ändern des Kennworts.

- Die Schaltfläche MESSAGES startet auf Telefonen standardmäßig Visual Voice. Auf derart konfigurierten Systemen, benötigt der Benutzer keine spezielle Visual Voice-Taste auf seinem Telefon.
- Benutzer, deren Telefon keine solche Nachrichten-Taste hat und/oder wenn die obige Option nicht aktiviert ist, kann wie folgt eine programmierbare Taste für Visual Voice erstellt werden.
- Wenn der Benutzer konfiguriert ist, um über eine Nachrichtenanzeige benachrichtigt zu werden, wenn neue Nachrichten von einem anderen Benutzer oder einer Sammelanschlusspostfach vorliegen, werden diese Informationen im Visual Voice-Display angezeigt. Es ist auch möglich, eine Visual Voice-Taste direkt zu einem bestimmten Benutzer- oder Sammelanschlusspostfach zu konfigurieren, um auf dieser Taste eine Nachrichtenanzeige zu erhalten und über die Taste auf dieses Postfach zuzugreifen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager und empfangen Sie die IP Office-Konfiguration.
2. Klicken Sie auf  **Benutzer**, um die Liste mit den vorhandenen Benutzern anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf den gewünschten Benutzer.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Tastenprogrammierung**.
5. Klicken Sie auf die Taste, die Sie ändern möchten.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Aktion**.
7. Wählen Sie **Emulation > Visual Voice**.
 - Um eine Taste für das Postfach des Benutzers einzurichten (und für den Empfang von Nachrichtenanzeigen), lassen Sie das Feld **Aktionsdaten** leer.
 - Um eine Taste für einen anderen Benutzer oder ein Sammelanschlusspostfach zu erstellen, wählen Sie den Benutzer oder den Sammelanschluss im Feld **Aktionsdaten**.
8. Klicken Sie auf **OK**, um die Tastendetails für den ausgewählten Benutzer zu speichern.
9. Wiederholen Sie diese Schritte gegebenenfalls für weitere Benutzer.
10. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung wieder im System IP Office zu speichern.

Verwandte Links

[Voicemail-Zugriff für Benutzer](#) auf Seite 194

Gewähren des Zugriffs für alle Benutzer von allen Nebenstellen

Der Zugriff auf Postfächer von einer beliebigen Nebenstelle kann über mehrere Wege ermöglicht werden. Beachten Sie jedoch, dass beide unten stehenden Methoden nur funktionieren, wenn das Postfach über einen festgelegten Voicemail-Code verfügt, oder die Nummer, von der der Anruf getätigt wird, für dieses Postfach als vertrauenswürdige Quelle festgelegt ist.

Gewähren Sie einem Benutzer Zugriff von einer beliebigen Nebenstelle

Damit sich ein Benutzer von einer beliebigen Nebenstelle aus bei seiner Voicemail anmelden kann, müssen Sie einen Funktionscode einrichten und mit der Nebenstellenummer des Benutzers verknüpfen. Beispiel: Wenn der Funktionscode *90 mit der Benutzernebenstelle 201 verknüpft ist, kann der Benutzer von einer beliebigen Nebenstelle aus *90 wählen und den Voicemail-Code eingeben, um auf die Voicemail-Nachrichten zuzugreifen.

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Richten Sie einen Funktionscode ein, z.B. *90:

Feld	Enthält
Code	*90
Funktion	Voicemail abrufen
Telefonnummer	"?Nst201"
Leitungsgruppennummer	0

Gewähren Sie allen Benutzern Zugriff von einer beliebigen Nebenstelle

Um allen Nutzern Zugriff auf Voicemail von allen Nebenstellen zu gewähren, können Sie einen anonymen Funktionscode verwenden. Wenn ein Benutzer dann den Funktionscode von einer beliebigen Nebenstelle aus wählt, wird er aufgefordert, seine Postfachnummer (Nebenstellenummer) und seinen Voicemail-Code einzugeben.

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Richten Sie einen Funktionscode ein, z. B. *98:

Feld	Enthält
Code	*98
Funktion	Voicemail abrufen
Telefonnummer	"?Anonym"
Leitungsgruppennummer	0

Verwandte Links


[Voicemail-Zugriff für Benutzer](#) auf Seite 194

Gewähren von Voicemail-Zugriff von einem externen Anschluss


Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Benutzer von außerhalb auf ihre Voicemail-Nachrichten zugreifen müssen, können Sie in IP Office Manager ein Routing ankommender Anrufe einrichten, in dem Voicemail als Zieladresse angegeben ist. Siehe IP Office Manager Hilfe oder Anleitung.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf  **Routing eingehender Anrufe** und fügen Sie ein neues Anrufrouting hinzu.
3. Wählen Sie im Zielfeld die Option **Voicemail**.

Wenn ein eingehender Anruf mit dem Ziel übereinstimmt, wird er an das Voicemail-System weitergeleitet, damit ein externer Zugriff auf das Postfach möglich ist. Anrufer werden aufgefordert, die Nebenstellen-ID des gewünschten Postfaches und anschließend den Zugriffscode des Postfaches einzugeben.

4. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.
5. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung zurück zu IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links

[Voicemail-Zugriff für Benutzer](#) auf Seite 194


Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses


Informationen zu diesem Vorgang

Wenn ein Benutzer regelmäßig von einer anderen Nebenstelle oder von einer Nummer, die eine CLI präsentiert, wie beispielsweise eine Mobil- oder Festnetznummer, auf sein Postfach zugreift, kann dieser Standort als vertrauenswürdiger Standort festgelegt werden. In diesem Fall wird der Benutzer nicht mehr aufgefordert, sein Kennwort einzugeben.

Standardmäßig ist die Nebenstelle des Benutzers bereits als vertrauenswürdiger Standort konfiguriert. Diese Einstellung sollte entfernt werden, wenn das Postfach den Benutzer stets nach seinem Kennwort fragen soll.

Vorgehensweise

1. Empfangen Sie mit IP Office Manager die Konfiguration von System IP Office.
2. Klicken Sie auf  **Benutzer** und wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Quellennummern**.

4. Fügen Sie die Ausgangsnummern, denen ein V vorangestellt ist, hinzu oder löschen Sie sie.
 - **Eigene Nebenstellenummer jedes Benutzers** – Beispiel: Ein Benutzer mit der Nebenstellenummer 214 möchte seine Voicemail-Nachrichten ohne Eingabe seines Voicemail-Codes abfragen. Als Anrufernummer würde V214 eingegeben.
 - **Nebenstellenummern anderer Benutzer** – Beispiel: Ein Benutzer mit der Nebenstellenummer 214 möchte seine Voicemail-Nachrichten von Nebenstelle 204 aus abfragen. Als Anrufernummer wird V204 eingegeben. Wenn der Benutzer mit der Nebenstellenummer 214 nun an Nebenstelle 204 eine Kurzwahl wählt, wird er nicht zur Eingabe des Voicemail-Codes aufgefordert. Im Intuity-Modus funktioniert der vertrauenswürdige Standort nur für Postfachzugriff mittels programmierbarer Tasten mit der Einstellung „Voicemail abrufen“ und für Visual Voice.
 - **Externe Telefonnummern** – Fügen Sie eine V-Anrufernummer ein, die die externe Telefonnummer enthält. Beispiel: Für die externe Nummer 01923 38383 wird V01923 38383 eingegeben. Wenn der Benutzer die als „Routing eingehender Anrufe“ für Voicemail eingerichtete Nummer vom vertrauenswürdigen Anschluss aus wählt, wird er nicht zur Eingabe seines Voicemail-Codes aufgefordert. Siehe [Gewähren von Voicemail-Zugriff von einem externen Anschluss](#) auf Seite 199. Im Intuity-Modus funktioniert der vertrauenswürdige Standort nur für Postfachzugriff mittels programmierbarer Tasten mit der Einstellung „Voicemail abrufen“ und für Visual Voice.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.
6. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung zurück zu IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links

[Voicemail-Zugriff für Benutzer](#) auf Seite 194

Kapitel 26: Sammelanschluss-Voicemail

Sammelanschlüsse müssen zuerst in IP Office eingerichtet werden. Anschließend können Sie in Voicemail Pro festlegen, wie Voicemail mit einem Sammelanschluss eingesetzt werden kann. Voicemail bietet eine Reihe von Diensten für Gruppen.

- Ansagen

Wenn ein Anrufer auf die Entgegennahme seines Anrufs wartet, sich in der Warteschlange befindet oder sich der Sammelanschluss im Modus "Außerhalb der Bürozeiten" befindet, bietet der Voicemail-Server den Anrufern entsprechende Grußansagen. Diese Grußansagen können in gewohnter Weise über die Postfachsteuerung geändert werden. Postfachbesitzer finden Einzelheiten im *Avaya IP Office Postfach-Benutzerhandbuch* oder im *Benutzerhandbuch zum Avaya IP Office Intuity Postfachmodus*. Siehe [Betrieb außerhalb der Geschäftszeiten](#) auf Seite 205 und [Konfigurieren von Ansagen](#) auf Seite 206.

- Mit Voicemail Pro können Anrufer in einer Warteschlange die verfügbaren Aktionen sowie die Grußansagen anpassen.
- Voicemail Pro steuert nicht die Warteschlangenfunktion für Anrufe. Die Warteschlangenfunktion wird durch die IP Office-Vermittlung gesteuert, die zu geeigneter Zeit "In Warteschlange" und "Immer noch in Warteschlange" ausgibt und Angaben zur Warteschlangenposition sowie zum geschätzten Warteschlangende bietet.

- Messaging

Wenn Voicemail für eine Gruppe aktiviert ist (Standard in IP Office), werden Anrufe für die Gruppe automatisch an Voicemail weitergeleitet, wenn alle verfügbaren Nebenstellen für einige Sekunden angerufen wurden. Die Standardeinstellung ist 45 Sekunden. Siehe [Konfigurieren der Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 202.

- Benachrichtigung über wartende Nachrichten

Standardmäßig gibt es keine Anzeige am Telefon-Headset, wenn ein Sammelanschlusspostfach Nachrichten enthält und keine direkte Zugriffsmethode auf ein Sammelanschlusspostfach.

- Wenn Mitglieder eines Sammelanschlusses eine Nachrichtenanzeige wünschen, so muss ein entsprechender Ausgangsnummereintrag H eingerichtet werden. Siehe [Benachrichtigung bei wartenden Gruppennachrichten](#) auf Seite 192.
- Sie können einen Funktionscode erstellen, der anderen Benutzern den Zugriff ermöglicht. Siehe [Gewähren von Zugriff auf Sammelanschluss-Voicemail über einen Funktionscode](#) auf Seite 204.

Verwandte Links

[Konfigurieren der Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 202

[Konfigurieren der Anzeige „Nachricht wartet“ für den Sammelanschluss](#) auf Seite 192

[Konfigurieren von Sammelrufen für Gruppen](#) auf Seite 204

[Verwenden eines Funktionscodes zum Abrufen der Voicemail](#) auf Seite 204

[Betrieb außerhalb der Geschäftszeiten](#) auf Seite 205

[Konfigurieren von Ansagen](#) auf Seite 206

[Aufgezeichnete Ansagen](#) auf Seite 207

[Anpassen von Ansagen](#) auf Seite 207

[Konfigurationswarteschlange für einen Sammelanschlusses](#) auf Seite 209

[Anpassen eines Sammelanschluss-Anrufverlaufs](#) auf Seite 209

Konfigurieren der Sammelanschluss-Voicemail

Informationen zu diesem Vorgang

Anrufe werden an das Postfach weitergeleitet, wenn Voicemail als Fallback-Ziel der Gruppe festgelegt ist und der Anruf die Zeit, in der keine Antwort erfolgt, überschritten hat.

Vorsicht:

- Postfächer werden auf der Basis des eindeutigen Sammelanschlussnamens in der IP Office-Konfiguration erstellt. Durch Ändern des Namens einer Gruppe wird diese Gruppe mit einem neuen Postfach verknüpft. Wenn Sie einen Gruppennamen ändern müssen, stellen Sie sicher, dass die Nutzer alle Gruppennachrichten bereits abgespielt und gelöscht haben. Wenn ein Gruppename geändert wird, ohne dass das ursprüngliche Postfach gelöscht wird, muss ein Funktionscode auf Basis des alten Gruppennamens erstellt werden, um auf das alte Postfach zuzugreifen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im Navigationsbereich auf und wählen Sie die gewünschte Gruppe aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte .
4. Stellen Sie die auf die erforderliche Anzahl von Sekunden ein, nach denen unbeantwortete Anrufe an das Ziel der Gruppe für „keine Antwort“ umgeleitet werden sollen.
5. Einstellung von auf .
6. Klicken Sie auf die Registerkarte .
7. Nehmen Sie in den Feldern die entsprechenden Änderungen vor.
8. Klicken Sie auf .
9. Speichern Sie die Konfigurationsänderungen im System.

Verwandte Links

[Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 201

Konfigurieren der Anzeige „Nachricht wartet“ für den Sammelanschluss

Informationen zu diesem Vorgang



Standardmäßig wird für Sammelanschlüsse keine Anzeige über wartende Nachrichten gesendet. Bei Bedarf kann eine Benachrichtigung für bestimmte Benutzer aktiviert werden; darunter auch Benutzer, die nicht zum Sammelanschluss gehören.

Ist der Benutzer kein Mitglied des Sammelanschlusses, ist auch ein Voicemail-Code erforderlich. Dieser wird bei der Konfiguration von IP Office in das Feld auf der Registerkarte eingegeben. Alternativ können Benutzer Mitglieder des Sammelanschlusses werden, die Mitgliedschaft aber deaktivieren. Sie können dann auf das Postfach des Sammelanschlusses zugreifen, jedoch keine Gruppenanrufe empfangen.


Je nach Art des Telefons oder der IP Office-Anwendung, mit der sie eine Anzeige über wartende Huntgruppennachrichten empfangen, können Benutzer Nachrichten über eine der folgenden Methoden abfragen:

Methode	Beschreibung
Visual Voicemail	Wenn der Benutzer Visual Voicemail auf seinem Telefon hat, wird der Name des Sammelanschlusses im Visual Voice-Display zusammen mit der Anzahl der Nachrichtendetails angezeigt.
one-X Portal für IP Office/Benutzerportal	Wenn die Anwendung one-X Portal für IP Office oder das Benutzerportal verwendet wird, werden der Gruppenname und die Anzahl der neuen Nachrichten im Feld Nachrichten angezeigt. Verwenden Sie das Nachrichtenfeld zum Aufrufen des Gruppenpostfaches.
Voicemail-Rückruf	Wenn der VoiceMail-Rückruf aktiviert ist, wird bei neuen Gruppennachrichten und neuen persönlichen Nachrichten ein Rückruf durchgeführt. Der Rückruf für persönliche Nachrichten findet vor dem Rückruf für neue Gruppennachrichten statt.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie auf  und wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.
3. Ansicht der Registerkarte .
4. Klicken Sie auf .
5. Geben Sie im Feld  gefolgt vom Namen des Sammelanschlusses ein.

Wenn Sie beispielsweise von einem **Haupt**-Sammelanschluss aus über wartende Nachrichten benachrichtigt werden möchten, geben Sie **HHaupt** ein.

6. Klicken Sie auf .
7. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung zurück zu IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links

[Nachrichtenanzeige](#) auf Seite 191


[Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 201

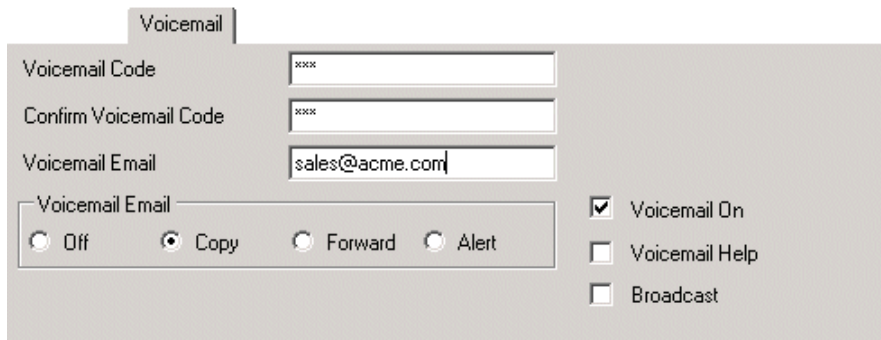
Konfigurieren von Sammelrufen für Gruppen


Informationen zu diesem Vorgang

Wenn die Option **Rundsenden** aktiviert ist, wird eine Nachricht für einen Sammelanschluss in die einzelnen Benutzerpostfächer jedes Sammelanschlussmitglieds kopiert und dann aus dem Gruppenpostfach gelöscht. Broadcast wird nicht auf Aufzeichnungen angewendet, bei denen die Aktion **Sprachfrage** verwendet wird.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus und klicken Sie auf .



3. Klicken Sie auf die Registerkarte .
4. Prüfen Sie .
5. Klicken Sie auf .
6. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung zurück zu IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links

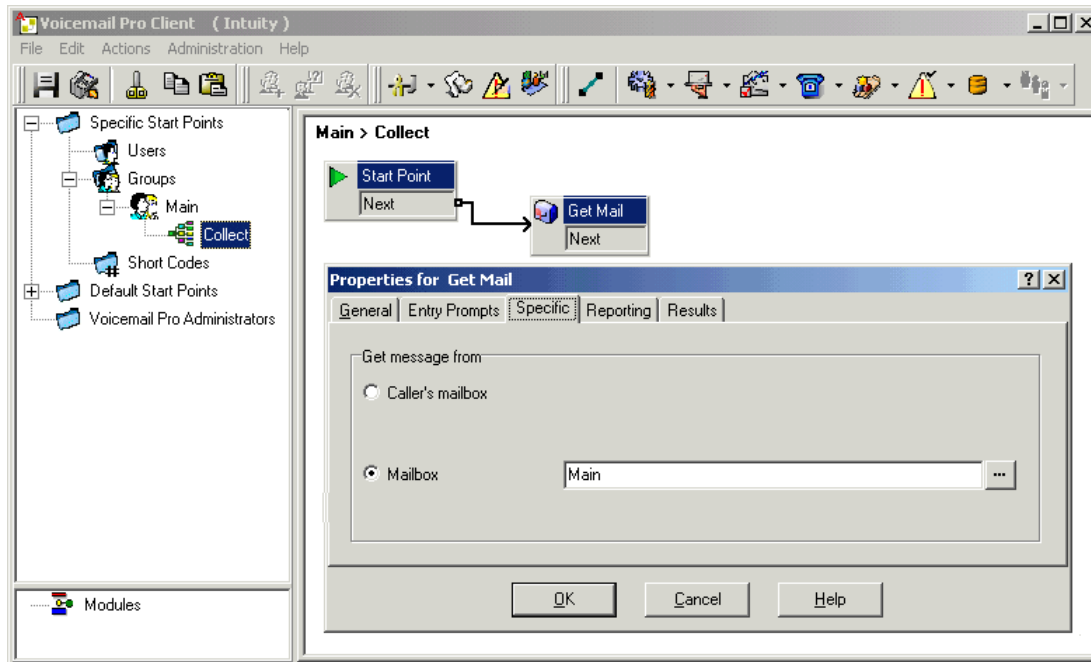
[Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 201

Verwenden eines Funktionscodes zum Abrufen der Voicemail

Sie können einen Funktionscode erstellen, um auf Nachrichten für einen Sammelanschluss zuzugreifen. So können Sie beispielsweise für eine Gruppe mit dem Namen Main einen Funktionscode mit den folgenden Eigenschaften hinzufügen.

Feld	Enthält
	*99
	"?Haupt"
	0

Für Systeme im Intuity-Modus funktionieren die obigen Anweisungen nur, wenn der Benutzer ein Mitglied der Gruppe ist und auch für den Abfrageanfangspunkt dieses Sammelanschlusses ein benutzerdefinierter Anrufverlauf eingerichtet wurde.



Teilnehmer des Hauptsammelanschlusses können jetzt auf den eigenen Nebenstellen *99 wählen, um Sammelanschluss-Nachrichten abzufragen. Um diesen Funktionscode im IP Office-Modus für den Zugriff von einer Nebenstelle aus zu verwenden, die nicht Mitglied des Sammelanschlusses ist, sollte ein Voicemail-Code für diese Gruppe konfiguriert werden.

Verwandte Links

[Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 201

Betrieb außerhalb der Geschäftszeiten

Voicemail bietet eine Reihe von Grußansagen für Gruppen. Dazu gehört die Grußansage außerhalb der Bürozeiten. In IP Office Manager oder über ein Kurzwahl können Sie einrichten, ob eine Gruppe Außer Betrieb oder Betriebsbereit ist. Ist der Anschluss „Außerr Betrieb“, hören Anrufer die Grußansage „Außerhalb der Bürozeiten“ und können eine Nachricht hinterlassen. Alternativ können die Anrufer an eine Ausweichgruppe für „Außer Betrieb“ weitergeleitet werden, falls eine solche Gruppe konfiguriert wurde. Auf ähnliche Weise kann eine Gruppe für den Nachtbetrieb aktiviert oder deaktiviert werden. Hierzu können IP Office Manager, Funktionscodes oder ein zugewiesenes Zeitprofil verwendet werden. Ist die Gruppe im Nachtbetrieb, hören Anrufer die Grußansage „Außerhalb der Bürozeiten“ und können eine Nachricht hinterlassen. Alternativ können die Anrufer an eine Ausweichgruppe für „Außerhalb der Bürozeiten“ weitergeleitet werden, falls eine solche Gruppe konfiguriert wurde.

Verwandte Links


[Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 201



Konfigurieren von Ansagen

Informationen zu diesem Vorgang

Für die Dauer, während der ein Anrufer auf die Entgegennahme seines Anrufs wartet oder sich in der Warteschlange befindet, können Ansagen abgespielt werden. Die Ansagen werden in IP Office Manager aktiviert. Die verwendete Standardansage lautet: „Leider sind alle Operatoren belegt. Bitte warten Sie einen Moment. Sie werden mit dem nächsten verfügbaren Operator verbunden.“ Diese Ansage kann bei Bedarf durch separate Aufzeichnungen für die erste und zweite Ansage (siehe [Aufgezeichnete Ansagen](#) auf Seite 207 oder durch benutzerdefinierte Anrufverläufe (siehe [Ansagen anpassen](#) auf Seite 207) ersetzt werden. Zum Aktivieren von Ansagen:

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Systemkonfiguration des Systems IP Office.
2. Klicken Sie auf  und wählen Sie den Sammelanschluss aus.
3. Ansicht der Registerkarte .
4. Prüfen Sie . Jetzt werden Ansagen während der Wartezeit eines Anrufers, der sich in einer Warteschlange befindet oder auf einen Sammelanschluss wartet, abgespielt.

5. Konfigurieren Sie die Ansagenoperation nach Bedarf.
6. Klicken Sie auf , um die Änderungen zu speichern.
7. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung zurück zu IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links

[Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 201

Aufgezeichnete Ansagen

Die verwendete Standardansage lautet: "Leider sind alle Operatoren belegt. Bitte warten Sie einen Moment. Sie werden mit dem nächsten verfügbaren Operator verbunden." Zum Ersatz der Ansage gibt es mehrere Möglichkeiten abhängig von (unvollständige Informationen):

Die maximale Ansagenlänge beträgt 10 Minuten. Neue Ansagen können mit Hilfe der folgenden Methoden aufgezeichnet werden:

- **Voicemail Pro - IP Office-Modus**

Greifen Sie auf die Sammelanschluss-Mailbox zu, und drücken Sie die Zahl 3. Drücken Sie anschließend entweder die Zahl 3, um die erste Ansage für den Sammelanschluss aufzuzeichnen, oder drücken Sie die Zahl 4, um die zweite Ansage für den Sammelanschluss aufzuzeichnen.

- **Voicemail Pro - Intuity-Emulationsmodus**

In der Telefoniebenbenutzeroberfläche des Intuity-Emulationsmodus gibt es keine Methode für die Aufnahme von Sammelanschlüssen. Zur Erstellung einer Aufzeichnung sollte ein benutzerdefinierter Anrufverlauf mit einer Aktion Wiedergabeliste bearbeiten verwendet werden. Im Dateipfad [GREETING]\<hunt_group_name>_Queued or [GREETING]\<hunt_group_name>_StillQueued. where<hunt_group_name> wird durch den Namen des Sammelanschlusses ersetzt.

- [GREETING] ist eine Variable, die auf den aktuellen Speicherort des Begrüßungsordners des Voicemail-Servers verweist (standardmäßig /opt/vmpro/VM/Greetings.

Verwandte Links

[Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 201

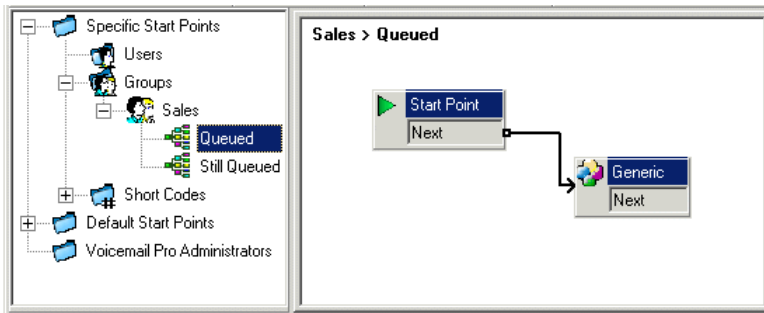
Anpassen von Ansagen

Informationen zu diesem Vorgang

Die Grußansagen und Aktionen, die einem Anrufer angeboten werden, können über die Anfangspunkte für **In der Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** angepasst werden.

- Der Anfangspunkt **In Warteschlange** ersetzt die Standardansage 1.
- Der Anfangspunkt **Immer noch in Warteschlange** ersetzt die Standardansage 2.

Beachten Sie, dass Anrufer durch nicht verbundene Ergebnisse in den Anrufverläufen **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** in die Warteschlange zurückgestellt und nicht getrennt werden. Wenn Sie versuchen, Anrufer über die Aktion "Vermitteln" oder eine ähnliche Aktion zurückzuvermitteln, werden sie als neuer Anruf an die letzte Stelle der Warteschlange gesetzt.



- Verwenden Sie keine benutzerdefinierten Anfangspunkt-Anrufverläufe für **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange**, wenn die Option Anrufe synchronisieren für den Sammelanschluss in der IP Office-Konfiguration aktiviert ist. In diesem Fall unterstützt Voicemail Pro nur die Wiedergabe von Ansagen.

To customize announcement 1 for a specific group:

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Bereich Anfangspunkte-**Navigation** die Option **Gruppen**. Fügen Sie bei Bedarf einen Anfangspunkt für **In Warteschlange** für die gewünschte Gruppe hinzu.
2. Wählen Sie den Anfangspunkt **In Warteschlange** für die Gruppe.
3. Fügen Sie die gewünschten Aktionen zum Anrufverlauf hinzu und verknüpfen Sie sie. Zum Abspielen einer Nachricht klicken Sie einfach darauf die Aktion Allgemein.
 - Verwenden Sie keine benutzerdefinierten Anfangspunkt-Anrufverläufe für **In Warteschlange** und Immer noch in Warteschlange, wenn die Option Anrufe synchronisieren für den Sammelanschluss in der IIP Office-Konfiguration aktiviert ist. In diesem Fall unterstützt Voicemail Pro nur die Wiedergabe von Ansagen.
4. Doppelklicken Sie auf die hinzugefügten Aktionen und fügen Sie auf der Registerkarte **Einstiegsansagen** die gewünschten Ansagen mithilfe des **Wave-Editors** hinzu.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.
6. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**
7. Jeder Anrufer, der für die ausgewählte Gruppe in die Warteschlange aufgenommen wird, hört als Begrüßung die neue Ansage.

Weitere Schritte

To customize announcement 2 for a specific group:

Verwenden Sie das obige Verfahren, aber diesmal mit dem Anfangspunkt **Immer noch in Warteschlange**.

Verwandte Links

[Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 201


Konfigurationswarteschlange für einen Sammelanschlusses

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Warteschlangenfunktionen für Sammelanschlüsse aktiviert sind, wird ein Anruf in einer Warteschlange gehalten, wenn alle Nebenstellen des Sammelanschlusses besetzt sind. In Voicemail Pro können Sie benutzerdefinierte Aktionen und Ansagen für die Warteschlangenabfolge definieren.

- Die Nachricht "Immer noch in Warteschlange" wird nicht abgespielt, wenn der Name des Sammelanschlusses länger als 13 Zeichen ist.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie auf  und wählen Sie den Sammelanschluss aus.
3. Ansicht der Registerkarte .

Option	Beschreibung
	Bei Aktivierung steht dem Sammelanschluss die Warteschlangenfunktion zur Verfügung.
	Diese Funktion legt die Anzahl der Anrufe fest, die zu einem beliebigen Zeitpunkt in der Warteschlange gehalten werden. Wird diese Anzahl überschritten, hört der Anrufer das Besetztzeichen oder wird zu Voicemail weitergeleitet.
	Diese Funktion wählt aus, ob Anrufe, die zwar klingeln, aber nicht entgegengenommen werden, in der Länge der Warteschlange berücksichtigt werden sollen.

Wenn die Warteschlangenfunktion ausgewählt ist, können für den wartenden Anrufer Warteschleifenansagen abgespielt werden. Siehe [Konfigurieren von Ansagen](#) auf Seite 206.

Verwandte Links

[Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 201

Anpassen eines Sammelanschluss-Anrufverlaufs

Voicemail Pro ermöglicht die Anpassung der Warteschlangenfunktion über die Anfangspunkte in **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange**, die entweder spezifisch für einen bestimmten Sammelanschluss oder standardmäßig für alle Sammelanschlüsse eingerichtet sind. Mit den Aktionen **Geschätztes Warteschlangende** und **Warteschlangenposition** können Sie Anrufern Informationen zur Warteschlange bereitstellen und sie dann in die Warteschlange zurückstellen.

Im Rahmen dieses Anrufverlaufs mit den Startpunkten **In Warteschlange** oder **Immer noch in Warteschlange** werden die Anrufer mit der Standardaktion für alle nicht verknüpften Ergebnisse zurück in die Warteschlange gestellt und nicht getrennt.

- „**Priorität**“ des Routings ankommender Anrufe:

IP Office unterstützt eine konfigurierbare Prioritätseinstellung (1, 2 oder 3) für das Routing ankommender Anrufe. Anrufe mit einer höheren Priorität werden in der Anrufwarteschlange an eine Position vor den Anrufen mit niedriger Priorität verschoben. Diese Funktion ist mit den Nachrichten Geschätztes Warteschlangenenende und Warteschlangenposition nicht kompatibel, da die gesprochene Warteschlangenposition und das geschätzte Warteschlangenenende von Anrufen mit höherer Priorität außer Kraft gesetzt werden können. Ein Anrufer hört beispielsweise, dass er in der Warteschlange auf Position 5 steht. Geht dann ein Anruf auf einer Route für ankommende Anrufe mit höherer Priorität ein, könnte der Anrufer in der Warteschlange beim nächsten Abhören auf Position 6 stehen, wodurch er in der Warteschlange nach hinten fällt.

• **Synchronisierte Ansagen:**

Wenn die Option **Anrufe synchronisieren** für die Sammelanschlussansagen innerhalb der IP Office-Konfiguration aktiviert ist, werden Aktionen außer Sprechen aufgezeichneter Ansagen an individuellen Anfangspunkten **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** nicht unterstützt.

Eine weitere Anpassung kann auch über eine Menü-Aktion erfolgen, bei der der Anrufer auswählen kann, ob er eine Nachricht hinterlassen oder an eine andere Nummer vermittelt oder in die Warteschlange zurückgestellt werden möchte. Die Variablen \$QTIM und \$POS können verwendet werden, um die Anrufverläufe **In Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** weiter anzupassen. Die Bedeutung dieser beiden Variablen liegt darin, dass die Aktionen für Anrufer, deren ETA oder Position mit den ausgewählten Kriterien übereinstimmen, angepasst werden können, anstatt den Warteschlangenanrufverlauf für alle Anrufer in der Warteschlange anzupassen.

Variable	Beschreibung
\$QTIM	Voraussichtliche Antwortzeit für Anrufer in Warteschlange. In einer Ansagenliste wird die voraussichtliche Zeit bis zur Entgegennahme des Anrufs angesagt. Zum Beispiel: „Ihre voraussichtliche Wartezeit beträgt 5 Minuten.“ Wenn die Variable in einem anderen Kontext, z. B. in einer Bedingung verwendet wird, wird das geschätzte Warteschlangenenende als numerischer Wert in Minuten zurückgegeben.
\$POS	Warteschlangenposition In einer Ansagenliste wird die Position des Anrufers in der Warteschlange angesagt, z. B. „Sie befinden sich an Position 2 der Warteschlange“. Wenn die Variable in einem anderen Kontext, z. B. in einer Bedingung verwendet wird, wird die Warteschlangenposition des Anrufers als numerischer Wert zurückgegeben.
\$TIMEQUEUED	Enthält die Zeitdauer in Sekunden, während der der Anruf Teil einer bestimmten Sammelanschluss-Warteschlange war. Nur verfügbar bei der Nutzung von Startpunkten In Warteschlange und Immer noch in Warteschlange .
\$TIMESYSTEM	Enthält die Zeitdauer in Sekunden, seitdem der Anruf dem IP Office-System präsentiert worden ist.

Verwandte Links

[Sammelanschluss-Voicemail](#) auf Seite 201

Kapitel 27: Mailbox-Zugriffsmethoden

Eigentümer von Mailboxen können auf verschiedene Weise auf ihre Mailbox und ihre Nachrichten zugreifen:

Methoden	Beschreibung
IP Office-Modus Mailbox	Voicemail Pro kann auch konfiguriert werden, um diesen Modus anstelle des Intuity-Emulations-Modus auszuführen.
Intuity Mailbox-Modus	Dies ist der Standardmodu für Voicemail Pro. Er stellt eine IP Office-Emulation vieler Merkmale von Avaya Intuity über eine Reihe von Menüs für gesprochene Ansagen bereit.
Visual Voice	Hierbei handelt es sich nicht um gesprochene Ansagen, sondern um ein System von Anzeigemenüs für den Zugriff auf eine Mailbox.
one-X Portal for IP Office	Unter Verwendung des Voicemail-Profiles in der one-X Portal for IP Office-Anwendung kann der Benutzer die Voicemail und den Voicemail-Rückruf ein- bzw. ausschalten. Das one-X Portal für die Anwendung IP Office bietet auch vollständigen visuellen Zugriff auf die Voicemail eines Benutzers und die Benutzer können Nachrichten über ihren Computer oder ihr Telefon wiedergeben und steuern. one-X Portal für IP Office Benutzer können auch über das Outlook-Plugin des Portals auf ihre Voicemail-Nachrichten zugreifen.
UMS-Web-Voicemail	Diese Methode ermöglicht den Zugriff auf eine Mailbox über einen Webbrowser.
UMS-IMAP-E-Mail-Zugriff	Diese Methode ermöglicht den Zugriff auf Mailbox-Nachrichten über ein IMAP-kompatibles E-Mail-Programm.
Outlook-UMS	Diese Option ermöglicht es dem Benutzer, seine Voicemail-Nachrichten von Microsoft Outlook anzusehen und wiederzugeben. Unternehmen müssen dazu einen Exchange-Server für ihre Benutzer-E-Mails verwenden.
Gmail-UMS	Diese Option ermöglicht es dem Benutzer, seine Voicemail-Nachrichten von Microsoft Outlook anzusehen und wiederzugeben. Diese Methode erfordert, dass das Unternehmen Google Apps für Unternehmen verwendet.

Verwandte Links

[Funktionscodesteuerungen](#) auf Seite 212

[Intuity-Modus](#) auf Seite 212

[IP Office-Modus](#) auf Seite 214

[one-X portal für IP Office](#) auf Seite 214

[Visual Voice](#) auf Seite 216

[Visual Voice-Steuerung](#) auf Seite 216

[UMS-IMAP](#) auf Seite 217

[Gmail-UMS](#) auf Seite 218

[Outlook-UMS](#) auf Seite 219

Funktionscodesteuerungen

Die folgenden Standardfunktionscodes von IP Office können von allen Benutzern von ihren eigenen Nebenstellen gewählt werden. Diese und weitere Funktionscodes werden im IP Office-Telefonsystem konfiguriert. Konsultieren Sie die Dokumentation unter [Verwalten der Avaya IP Office™ Platform mit Web Manager](#) zur Bearbeitung der verfügbaren Funktionscodes.

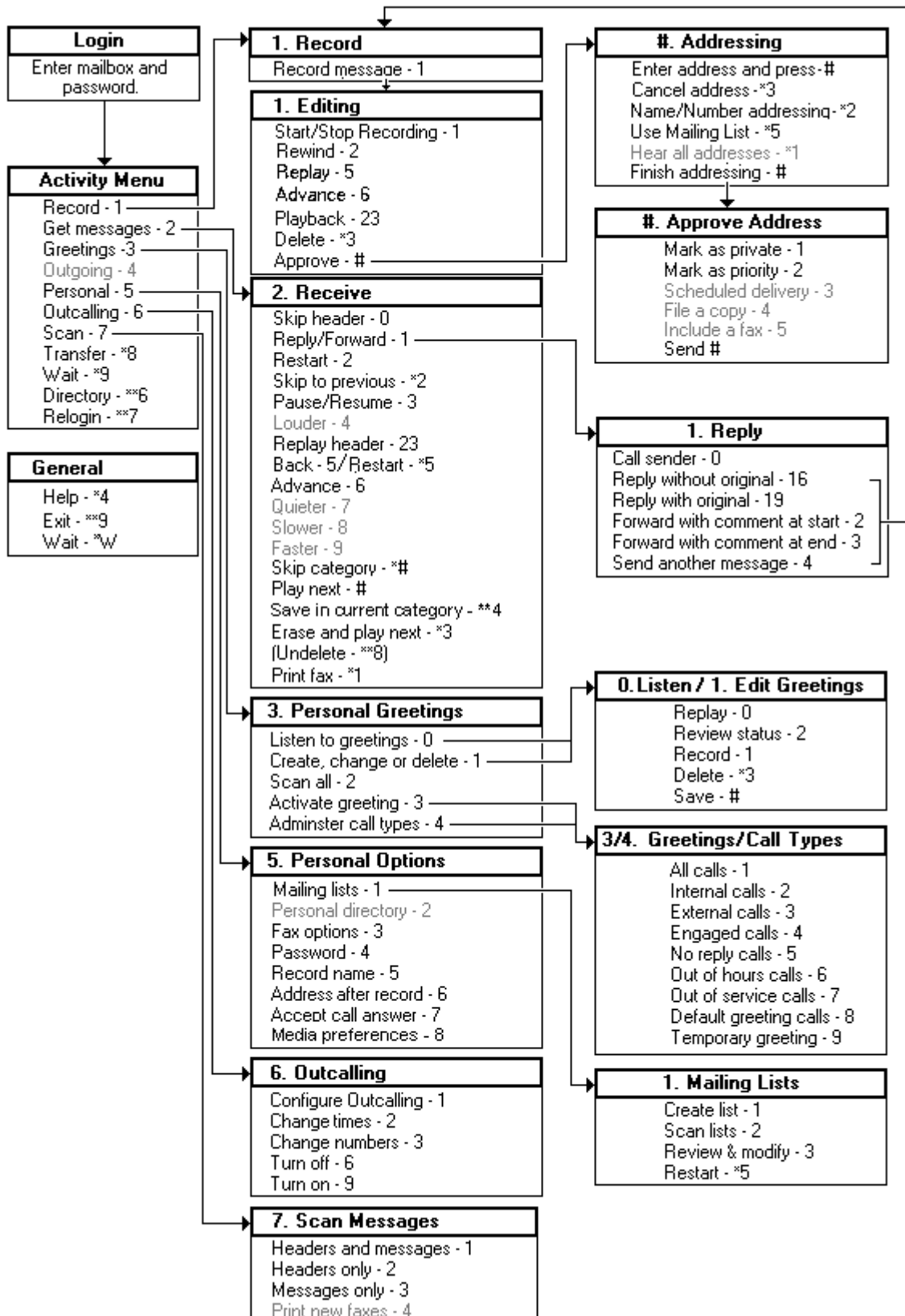
- *17 - Nachrichten abrufen: Zugriff auf Mailbox von der eigenen Nebenstelle.
- *18 - Voicemail ein / *19 - Voicemail aus: Bei eingeschalteter Voicemail verwendet das IP Office-Telefonsystem die Voicemail als Ziel für nicht entgegen genommene Anrufe.
- *48 - Voicemail-Rückruf einschalten / *49 - Voicemail-Rückruf ausschalten: Bei eingeschaltetem Rückruf und einer vorliegenden neuen Nachricht für den Benutzer informiert der Voicemail-Server die Nebenstelle des Benutzers darüber, sobald an der Nebenstelle der Hörer aufgelegt wird. Der Voicemail-Server führt diese Anrufe höchstens alle 30 Sekunden durch.
- *01 - Hiermit wird der Modus von Voicemail als E-Mail auf "Weiterleiten" gesetzt.
- *02 - Hiermit wird der Modus von Voicemail als E-Mail auf "Bereit" gesetzt.
- *03 - Hiermit wird der Modus von Voicemail als E-Mail auf "Aus" gesetzt.

Verwandte Links

[Mailbox-Zugriffsmethoden](#) auf Seite 211

Intuity-Modus

Es folgt die Zusammenfassung der verfügbaren Steuerelemente, wenn der Voicemail-Server auf den Betrieb im Intuity-Emulationsmodus eingestellt ist. Die grau dargestellten Elemente werden von der IP Office Intuity-Emulation nicht unterstützt. Weitere Informationen hierzu finden Sie im [Verwenden einer Mailbox im Voicemail Pro Intuity-Modus](#)-Benutzerhandbuch.

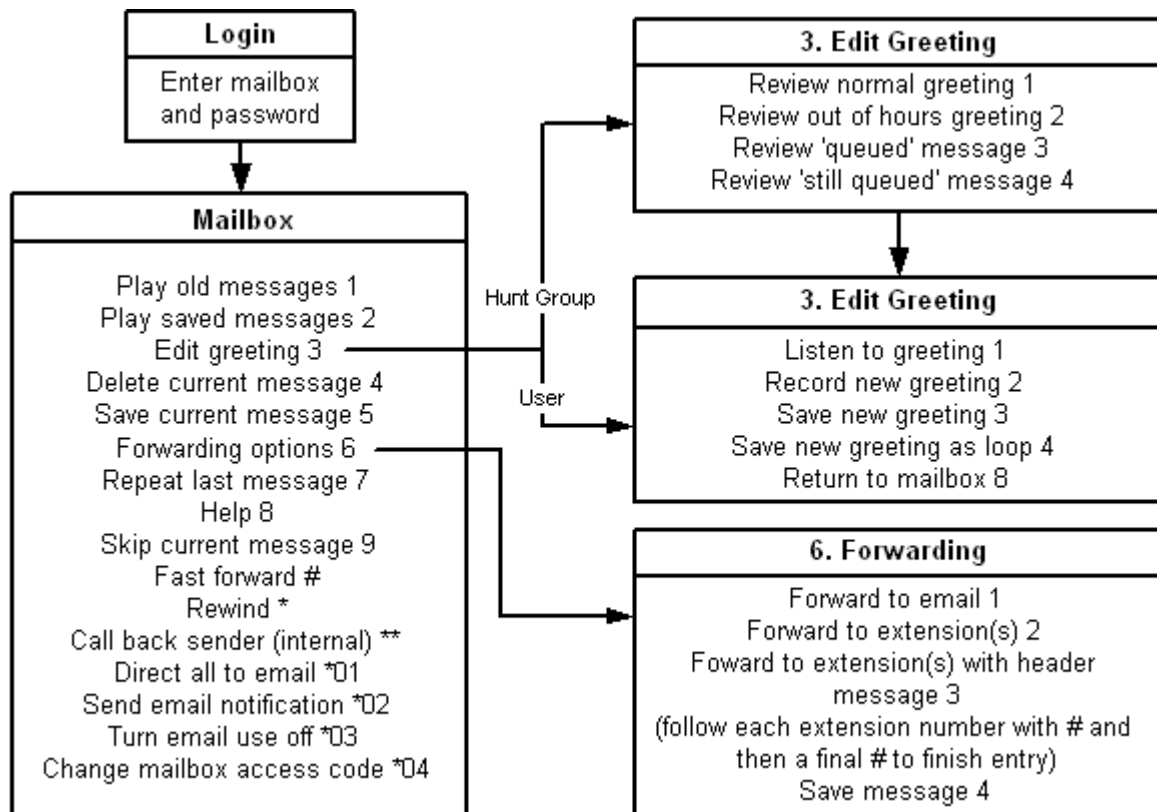


Verwandte Links

[Mailbox-Zugriffsmethoden](#) auf Seite 211

IP Office-Modus

Es folgt die Zusammenfassung der verfügbaren Steuerelemente, wenn der Voicemail-Server auf den Betrieb im IP Office-Emulationsmodus eingestellt ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie im [Verwenden des IP Office Embedded Voicemail IP Office-Modus](#)-Benutzerhandbuch.




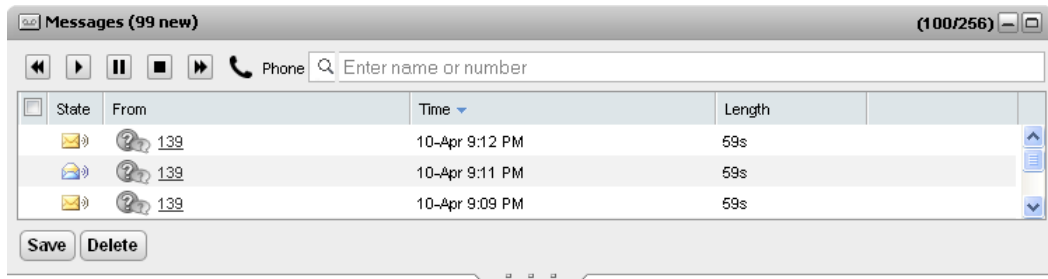
Verwandte Links

[Mailbox-Zugriffsmethoden](#) auf Seite 211

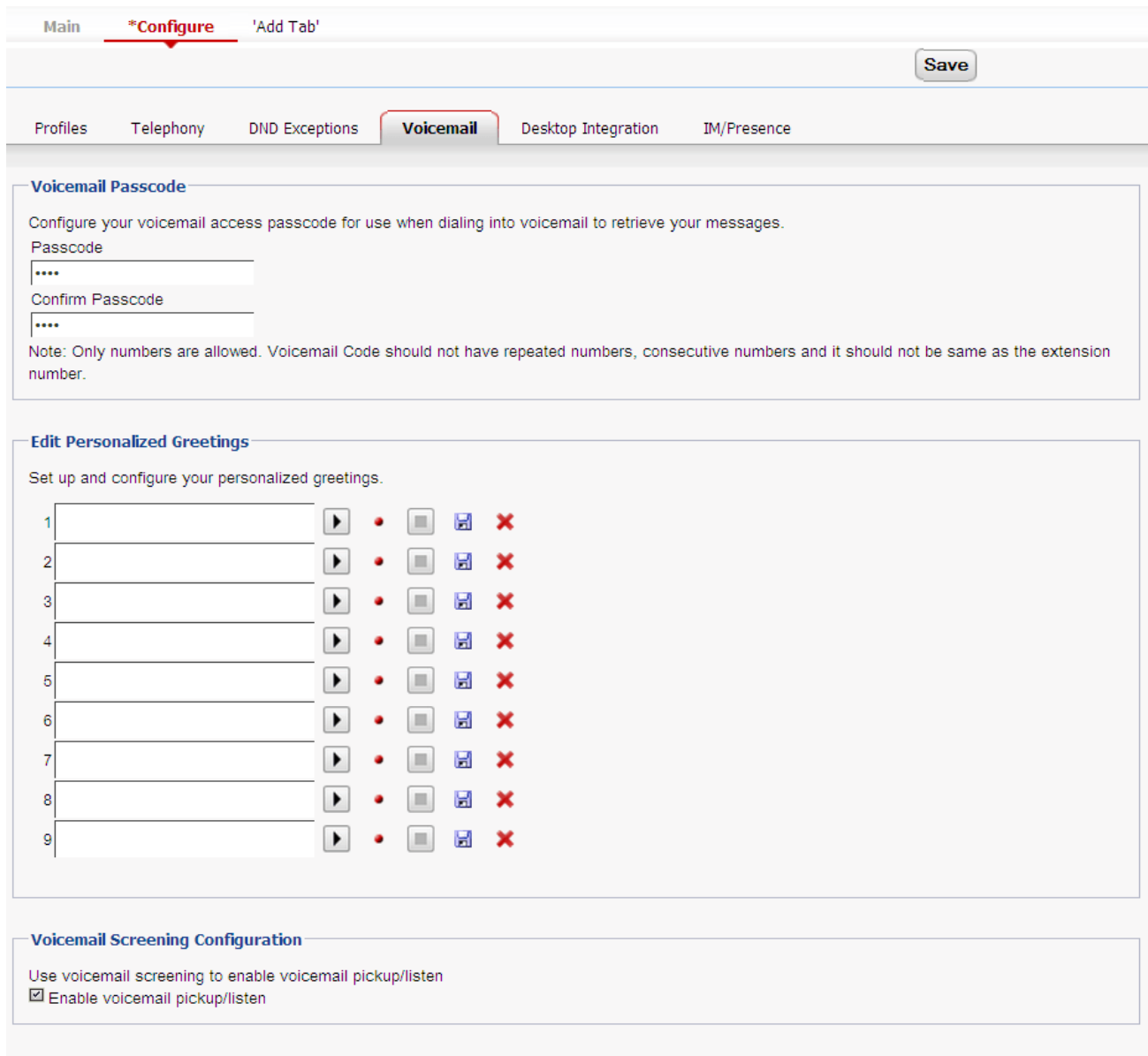
one-X portal für IP Office

Die Anwendung one-X Portal für IP Office bietet eine Reihe von wichtigen Funktionen für Voicemail Pro. Weitere Details finden Sie im Handbuch [Verwenden von one-X Portal für IP Office](#).

- **Nachrichten-Feld:** Das Nachrichten-Feld  ist für alle Benutzer von one-X Portal für IP Office verfügbar, die Zugriff auf Voicemail haben. Das Nachrichten-Feld zeigt die Voicemail-Nachrichten auf der Mailbox an und bietet Steuerelemente zur Durchführung verschiedener Vorgänge in Bezug auf eine Voicemail-Nachricht.



- Konfigurieren der Mailbox Mithilfe der Anwendung one-X Portal for IP Office können Sie die Benutzereinstellungen für die Mailbox aufrufen und ändern.



Verwandte Links

[Mailbox-Zugriffsmethoden](#) auf Seite 211

Visual Voice

Diese Aktion bietet dem Benutzer ein Anzeigemenü zum Zugang zu seiner Mailbox, anstatt gesprochenen Ansagen folgen zu müssen. Sie kann zusammen mit Voicemail Pro (Intuity- und IP Office-Modi) und Embedded Voicemail verwendet werden.

Visual Voice zeigt standardmäßig Informationen für die Mailbox des Benutzers und die Mailboxen anderer Benutzer an, für die der Benutzer Benachrichtigungen über wartende Nachrichten erhalten sollte. Wenn Sie eine programmierte Visual Voice-Taste verwenden, kann diese Taste für die Mailbox eines bestimmten anderen Benutzers oder eines Sammelanschlusses konfiguriert werden. Siehe [Erstellen einer Visual Voice-Taste](#) auf Seite 197.

Es wird auf den meisten Avaya-Telefonen mit mehrzeiligen Displays (mehr als 2 Zeilen) und programmierbaren Tasten unterstützt. Bei Telefonen mit einem Display, die Visual Voice nicht vollständig unterstützen, wird über diese Tasten in der Regel der Voicemail-Zugriff über gesprochene Ansagen aufgerufen. Es gibt mehrere Möglichkeiten, auf eine Visual Voice zuzugreifen:

- Der Zugriff auf Visual Voice wird standardmäßig mit der **MESSAGES**-Taste des Telefons freigegeben. Dieses Verhalten wird von der Option **System > Voicemail** des Telefonsystems Nachrichten-Taste schaltet auf Visual Voice kontrolliert.
- Bei Telefonen, die nicht über eine solche Nachrichten-Taste verfügen und/oder wenn die obige Option nicht aktiviert ist, kann eine programmierbare Taste für **Visual Voice** erstellt werden. Siehe [Erstellen einer Visual Voice-Taste](#) auf Seite 197.
- Auf T3-Telefonen ist der Zugriff auf Visual Voice über die Befehlsfolge **Menü > Einstellungen > Voicemail-Einstellungen** möglich. Wenn auf diesen Telefonen eine programmierbare Visual Voice-Taste verwendet wird, ist darüber lediglich der Zugriff auf die Abhören-Funktionen möglich.

Verwandte Links

[Mailbox-Zugriffsmethoden](#) auf Seite 211

Visual Voice-Steuerung

Die Anordnung der Optionen auf dem Bildschirm hängt vom Telefentyp sowie von der Größe des Displays ab.

- **Abhören:** Dient zum Aufrufen Ihrer Voicemail-Mailbox. Wenn Sie diese Funktion wählen, wird die Anzahl der neuen, alten und gespeicherten Nachrichten angezeigt. Wählen Sie eine dieser Optionen, um mit der Wiedergabe von Nachrichten aus dieser Kategorie zu beginnen. Verwenden Sie die nachstehenden Optionen:
 - **Anhören:** Die Nachricht wiedergeben.
 - **Pause:** Die Wiedergabe der Nachricht anhalten.
 - **Löschen:** Die Nachricht löschen.
 - **Sichern:** Nachricht als gespeichert markieren.
 - **Rückruf:** Den Absender der Nachricht zurückrufen, falls eine Anrufer-ID verfügbar ist.
 - **Kopieren:** Die Nachricht in eine andere Mailbox kopieren. Wenn Sie diese Taste drücken, wird eine Reihe weiterer Optionen angezeigt.

- **Name:** Der Zugriff von Visual Voice auf andere Mailboxen kann konfiguriert werden. Dazu zählen auch die Mailboxen von Sammelanschlüssen und anderen Benutzern.
- **Nachricht:** Sie können eine Voicemail-Nachricht aufzeichnen und an eine andere Mailbox oder an mehrere Mailboxen senden.
- **Grußansage:** Sie können die Hauptgrußansage, die Anrufer Ihrer Mailbox hören, ändern. Falls keine Begrüßung aufgezeichnet wurde, wird die standardmäßige Systembegrüßung verwendet.
- **E-Mail:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn eine E-Mail-Adresse für die Verwendung von Voicemail-E-Mail in der IP Office-Konfiguration eingerichtet wurde. Dieses Steuerelement ermöglicht das Anzeigen und Bearbeiten des aktuellen Voicemail-E-Mail-Modus, der für neue von der Voicemail-Mailbox empfangene Nachrichten verwendet wird. Mit **Ändern** können Sie einen anderen Modus wählen. Drücken Sie **Fertig**, wenn der gewünschte Modus angezeigt wird. Mögliche Modi sind:
- **Kennwort:** Sie können das Kennwort für die Voicemail-Mailbox ändern. Dies erfordert die Eingabe des vorhandenen Kennworts.
- **Voicemail:** Schaltet Voicemail ein bzw. aus.

Verwendung der Visual Voice-Taste für Voicemail-Weiterleitung

Wenn Sie die Taste **MESSAGE** oder **Visual Voice** während eines verbundenen Anrufs drücken, können Sie eine Nebenstellenummer eingeben, um den Anruf direkt an Voicemail weiterzuleiten. Bei Tasten **Visual Voice**, die für die Mailbox eines anderen Benutzers oder einen Sammelanschluss programmiert wurden, erfolgt die Weiterleitung automatisch an die Mailbox des anderen Benutzers oder des Sammelanschlusses.

Verwandte Links

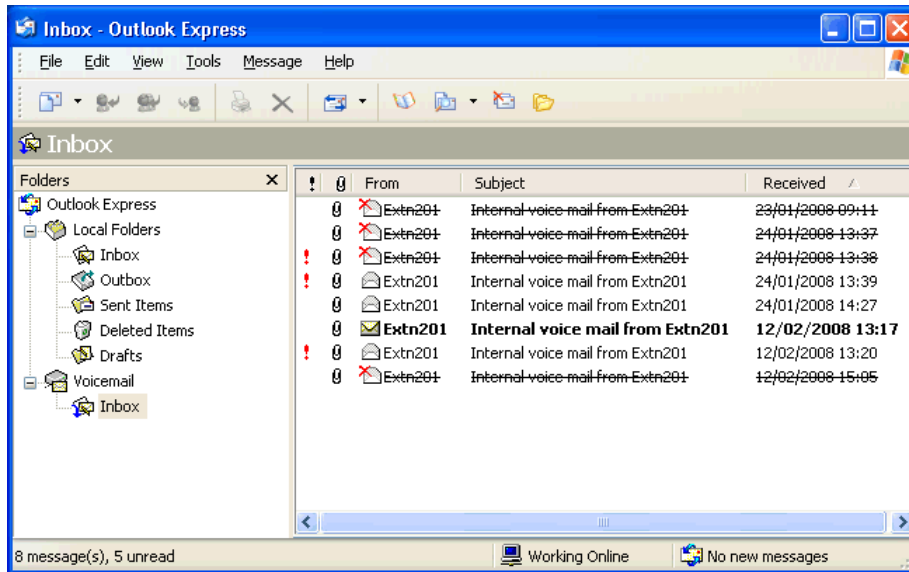
[Mailbox-Zugriffsmethoden](#) auf Seite 211

UMS-IMAP

Die meisten E-Mail-Clients, die IMAP unterstützen, zeigen IMAP-Nachrichten in einem separaten Ordner an. Der Inhalt dieses Ordners wird synchronisiert, wenn der Ordner angezeigt wird.

Hinweis:

Es hängt vom jeweiligen E-Mail-Client ab, welche Symbole verwendet werden und ob verschiedene Symbole für verschiedene Nachrichtenstatusanzeigen verwendet werden. Die unten angeführten Hinweise beziehen sich auf Outlook und Outlook Express.



Bei der Anzeige des IMAP-Ordners muss Folgendes beachtet werden:

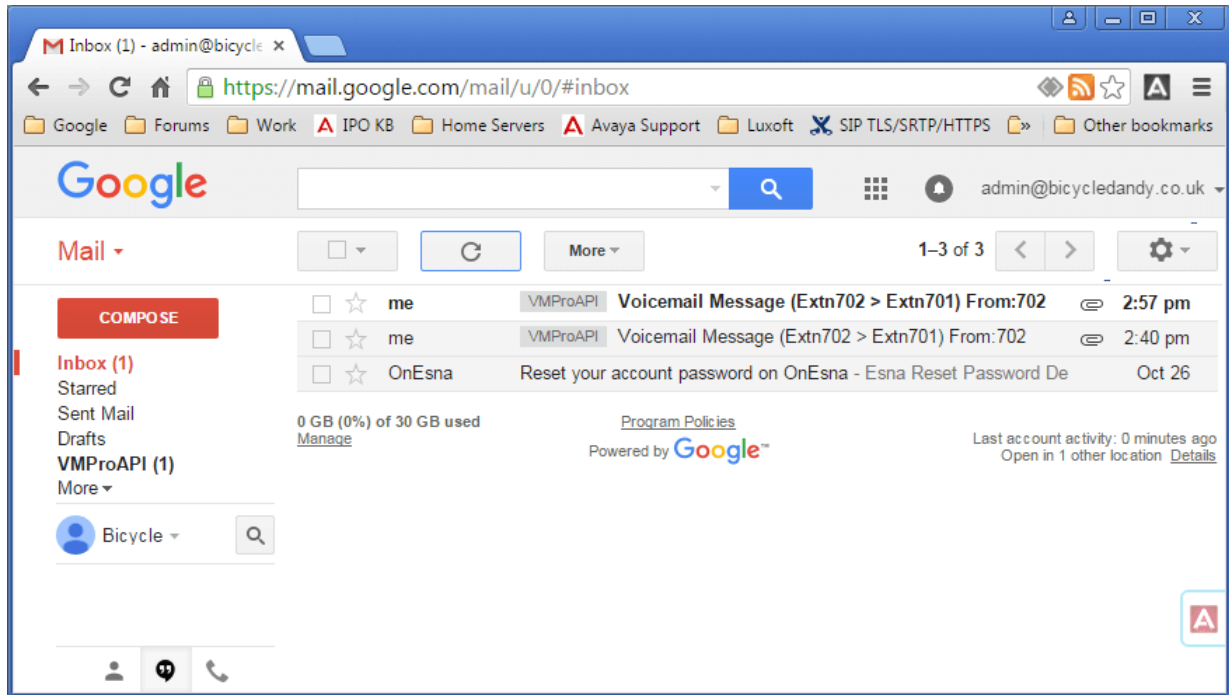
- Neue Nachrichten werden als ein geschlossener Briefumschlag dargestellt.
- Gelesene Nachrichten werden als ein offener Briefumschlag dargestellt.
- Prioritätsnachrichten werden als solche angezeigt.
- Private Nachrichten werden nicht als solche angezeigt. Jedoch kann die Nachricht bei der Öffnung als vertraulich gekennzeichnet sein.
- Gespeicherte Nachrichten werden nicht als solche angezeigt.
- Gelöschte Nachrichten werden als gelöscht angezeigt, bleiben jedoch sichtbar.
 - Der Voicemail-Server löscht Nachrichten erst 24 Stunden, nachdem sie als gelöscht markiert worden sind.
 - Gelöschte Nachrichten können über die Voicemail-Telefonschnittstelle mit gesprochenen Ansagen oder über Visual Voice nicht mehr aufgerufen werden.
 - Gelöschte Nachrichten können wieder hergestellt werden. Derartige Nachrichten sind anschließend über alle Mailbox-Schnittstellen verfügbar.
- Das Verschieben einer Nachricht aus dem IMAP-Ordner in einen anderen Ordner im E-Mail-Client führt dazu, dass die E-Mail in den neuen Ordner kopiert und die ursprüngliche Nachricht im IMAP-Ordner als gelöscht angezeigt wird.
- Die Voicemail Pro-Verwaltungseinstellungen für die automatische Löschung verschiedener Nachrichtenarten (Neu, Gelesen, Gespeichert) gelten immer noch.
- IMAP kann nicht benutzt werden, um Nachrichten an andere Voicemail-Mailboxen zu schicken oder weiterzuleiten.

Verwandte Links

[Mailbox-Zugriffsmethoden](#) auf Seite 211

Gmail-UMS

Gmail-Integration erlaubt es Postfachbenutzern, ihre Voicemail-Nachrichten mithilfe eines Gmail-Postfaches für Unternehmen zu verwalten.



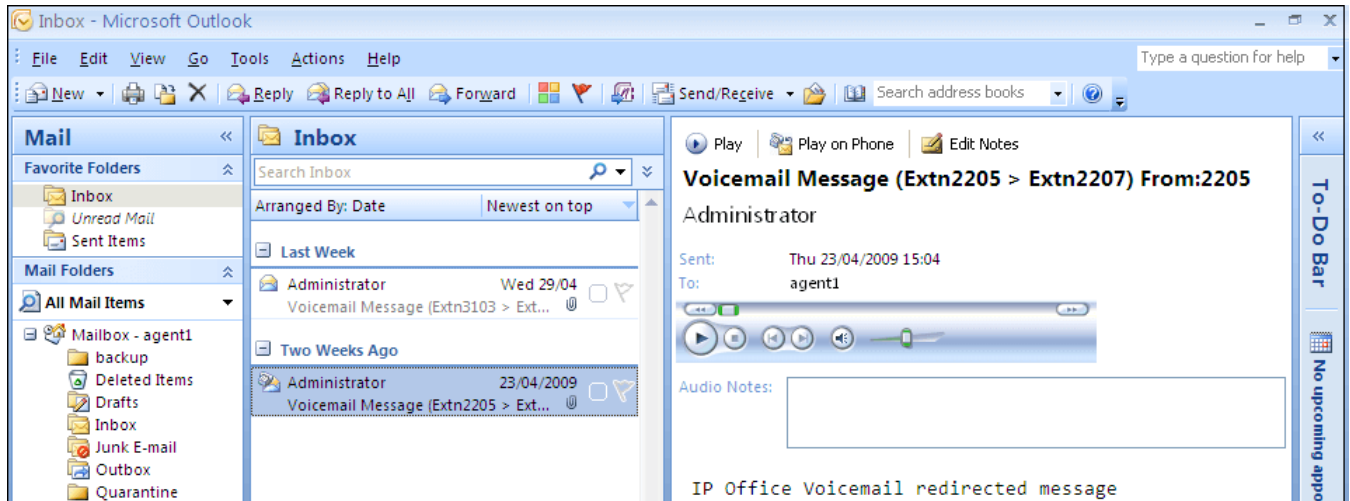
- Nachrichten werden mit dem Label VMPProAPI versehen. Vorhandene Nachrichten, die in andere Ordner verschoben wurden, können weiterhin angesehen werden, indem VMPProAPI aus der Ordnerliste links ausgewählt wird.
- Der E-Mail-Status (gelesen oder ungelesen) stimmt mit dem Voicemail-Nachrichten-Status (neu oder alt) überein, der in IP Office angezeigt wird. Der Status „ungelesen“ stimmt auch mit der Anzeige wartender Nachrichten (MWI) von IP Office überein.
- Benutzer können ihre Nachrichten auch mithilfe der standardmäßigen Telefonschnittstelle und Visual Voice wiedergeben und löschen. Der Zugriff mithilfe von one-X Portal für IP Office wird jedoch nicht unterstützt.

Verwandte Links

[Mailbox-Zugriffsmethoden](#) auf Seite 211

Outlook-UMS

UMS kann für die Verwendung eines Exchange Server-E-Mail-Kontos eines Benutzers als Voicemail-Nachrichtenspeicher anstelle des Voicemail-Servers konfiguriert werden. Der Benutzer kann dann die Nachrichten über seinen E-Mail-Posteingang anzeigen und wiedergeben.



- Der Zugriff auf das Postfach über das Telefon, Visual Voice oder one-X Portal für IP Office erfolgt bei im E-Mail-Konto vorhandenen Voicemail-Nachrichten. Daher können einige Aktionen von Nicht-E-Mail-Schnittstellen nicht verwendet werden, da sie keine E-Mail-Entsprechungen enthalten.
 - In einem E-Mail-Konto abgelegte Nachrichten können nicht gespeichert werden.
 - Das Löschen von Nachrichten mithilfe von **8 über das Telefon funktioniert nicht für in Exchange abgelegte Voicemail-Nachrichten.
- Der Zugang über UMS IMAP und UMS-Web-Voicemail wird nicht unterstützt.
- Die Nachrichten unterliegen nicht der VVoicemail Pro-Systemverwaltung.
- Es werden nur Voicemail-Nachrichten im Posteingang erkannt. Falls eine Nachricht in einen anderen Postfachordner verschoben wird, ist sie nicht länger für das Voicemail-System sichtbar.
- Die Anzeige für wartende Nachricht (Messaging Waiting Indication, MWI) wird unterstützt.

* Hinweis:

Wenn ein Exchange-Server als Nachrichtenspeicher für Voicemail-Nachrichten eines Benutzers verwendet wird, liefert der Voicemail-Server Nachrichten nach erfolgter Aufzeichnung an den Exchange-Server. Die Präsentation an Outlook und zurück an den Voicemail-Server zur Anzeige wartender Nachrichten (MWI) und der Zugang über das Telefon sind jedoch durch die Bearbeitung im Exchange-Server verzögert. Die Verzögerungszeit beträgt in der Regel 1 bis 2 Minuten. Dieselbe Verzögerung betrifft auch Änderungen des Nachrichtenstatus, welche die Anzeige „Nachricht wartet“ beeinflussen.

Verwandte Links

[Mailbox-Zugriffsmethoden](#) auf Seite 211

Kapitel 28: Externe Voicemail-Benachrichtigung

Ein Benutzer kann so konfiguriert werden, dass er eine Benachrichtigung über neue Voicemail-Nachrichten erhält, wenn er nicht an seiner hauptsächlich genutzten Nebenstelle erreichbar ist. Es gibt zwei Möglichkeiten, die Benachrichtigung zu implementieren.

- **Voicemail-Rückruf:** Ist ein Dienst, bei dem eine angegebene Nummer Voicemail Pro anruft, wenn der Benutzer eine neue Voicemail-Nachricht erhält. Um die Rückruffunktion ausführen zu können, muss in Voicemail Pro ein Anfangspunkt erstellt und in IP Office Manager eine Rückrufnummer eingetragen werden.
- **Voicemail-Outcalling:** Ein Dienst, bei dem die Voicemail-Benachrichtigung auf bestimmte externe Nummern konfiguriert werden kann, wobei die Benachrichtigung auf weitere Rufnummern ausgedehnt werden kann, wenn die Nachricht nicht abgehört wird. Ausgehende Gespräche können von jedem Voicemail-Benutzer im Intuity-Modus konfiguriert werden.

* Hinweis:

Die Funktionen „Rückruf“ und „Ausgehend“ unterscheiden sich allerdings von der Funktion „Voicemail-Rückruf“. Voicemail-Rückruf informiert die Nebenstelle des Benutzers, während die Funktionen „Rückruf“ und „Ausgehend“ eine Voicemail-Benachrichtigung an externe Anschlüsse vermitteln, beispielsweise an Mobiltelefone oder Pager.

Verwandte Links

[Rückruf](#) auf Seite 221

[Abgehende Anrufe](#) auf Seite 224

Rückruf

Ein Voicemail-Rückruf ist ein Dienst, bei dem Voicemail Pro eine angegebene Nummer anruft, wenn der Benutzer eine neue Voicemail-Nachricht erhält. Wenn der Rückruf angenommen wird, gibt das System einen Warnhinweis für das ausgehende Gespräch aus und wartet auf eine Tasteneingabe als Bestätigung, bevor der zugeordnete Anrufverlauf fortgesetzt wird.

Um diesen Dienst verwenden zu können, müssen Sie in Voicemail Pro einen Rückruf-Anfangspunkt konfigurieren und über IP Office Manager eine Rückrufnummer eingeben. Siehe [Verwendung einer Aktion Persönliches Optionsmenü](#) auf Seite 223. Der unten erstellte Anrufverlauf ist ein sehr einfaches Beispiel. In der Praxis könnte auch ein Menü eingefügt werden, über das der Benutzer auf andere Funktionen zugreifen kann. Beispiel: Durch den Zugriff auf die Aktion **Persönliches Optionsmenü** kann der Benutzer verschiedene Postfacheinstellungen (einschließlich der Rückrufnummer) über Fernzugriff ändern.

Verwandte Links

[Externe Voicemail-Benachrichtigung](#) auf Seite 221

[Kanaleinschränkungen](#) auf Seite 222

[Einrichten der Rückrufbenachrichtigung](#) auf Seite 222

[Standardmäßiger Rückruf-Anfangspunkt](#) auf Seite 223

Kanaleinschränkungen

Der Voicemail-Server unterliegt Einschränkungen hinsichtlich der Anzahl der Kanäle, die er für unterschiedliche Typen von ausgehenden Anrufen, die er tätigen kann, verwenden kann. Diese Grenzwerte sind für alle Anruftypen unterschiedlich. Bei Erreichen eines Grenzwerts werden weitere Anrufe dieses Typs so lange verzögert, bis einer der in Bearbeitung befindlichen Anrufe abgeschlossen ist. Diese Einschränkungen werden nicht durch die Einstellungen für die **Voicemail-Kanalreservierung** gesteuert.






- Mit ausgehenden Gesprächen können jederzeit bis zu 5 Kanäle belegt werden.
- Anrufe zur Einladung zum Conference Center können jederzeit bis zu 5 Kanäle belegen.
- Rückrufanrufe können jederzeit bis zu 2 Kanäle belegen.
- Alarmanrufe können jederzeit bis zu 2 Kanäle belegen.

Verwandte Links

[Rückruf](#) auf Seite 221




Einrichten der Rückrufbenachrichtigung

Vorgehensweise

1. Klicken Sie unter  **Spezielle Anfangspunkte** mit der rechten Maustaste auf  **Benutzer** und wählen Sie **Hinzufügen**.
2. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Mailbox des Benutzers ein.
3. Wählen Sie den Einstiegspunkt **Rückruf** und wählen Sie **OK**.
4. Wählen Sie in  die Option  **Rückruf**.
5. Fügen Sie eine Aktion  **Nachrichten abrufen** hinzu und geben Sie auf der Registerkarte **Speziell** im Feld Mailbox erneut den Namen oder die Nebenstellenummer des Benutzers ein.

Hinweis:

Zeichnen Sie für die erste Aktion im Anrufverlauf für den Rückruf eine Einstiegsansage auf. Erfahrungen mit Verbindungen zu einigen Mobiltelefonsystemen haben ergeben, dass diese Einstiegsansage bis zu 20 Sekunden lang sein muss.

6. Verbinden Sie den  **Anfangspunkt** mit der Aktion  **Nachrichten abrufen**.
7. Klicken Sie auf  **Speichern** und **live schalten** und wählen Sie **Ja**.

Verwandte Links

[Rückruf](#) auf Seite 221

Standardmäßiger Rückruf-Anfangspunkt

Im obigen Beispiel wurde ein Anrufverlauf für Rückrufe für einzelne Benutzer erstellt. Mit dem Anfangspunkt für Standardrückrufe können Sie einen Anrufverlauf für Standardrückrufe für alle Benutzer erstellen. Der Startpunkt für Standardrückrufe muss so konzipiert sein, dass Benutzer anzeigen müssen, auf welches Postfach sie zugreifen. Im einfachen oben verwendeten Anrufverlauf können Sie hierfür ? in das Feld **Postfach** der Aktion **Nachrichten abrufen** eingeben. Diese Rückrufnummer wird anfänglich über IP Office Manager eingerichtet.

Verwandte Links



[Rückruf](#) auf Seite 221

[Einrichten der Rückrufnummer des Benutzers](#) auf Seite 223

[Verwendung einer Aktion Persönliches Optionsmenü](#) auf Seite 223

Einrichten der Rückrufnummer des Benutzers

Vorgehensweise

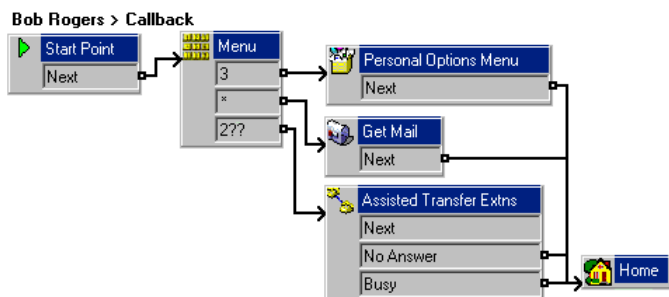
1. Öffnen Sie in IP Office Manager die Systemkonfiguration
2. Klicken Sie auf  **Benutzer**, um die Liste der Benutzer aufzurufen.
3. Doppelklicken Sie auf den Benutzer, für den der Rückruf eingerichtet wird.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Voicemail**.
5. Geben Sie im Feld Voicemail-Code einen PIN-Code ein und bestätigen Sie diesen in **Voicemail-Code bestätigen**.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Ausgangsnummern**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie „Hinzufügen“, um eine neue Nummer hinzuzufügen.
 - **Nummer für Rückruf:** Geben Sie P ein, gefolgt von der Zieltelefonnummer. Wenn Ihr System eine externe Vorwahl erfordert, muss diese Vorwahl eingegeben werden, z. B. P901923555456. Wenn Sie eine Verbindung zu einem Mobiltelefon oder Pager-System herstellen, die Ziffern in getrennten Sets erwarten, verwenden Sie Kommata, um Pausen in die Telefonnummer einzufügen.
 - **Vertrauenswürdige Ausgangsnummer:** Wenn Anrufe von der Rückrufnummer ICLID enthalten, können Sie diese Nummer als vertrauenswürdige Nummer einrichten. In diesem Fall wird nach dem Rückruf nicht der Voicemail-Code des Benutzer angefordert. Geben Sie V gefolgt von der CLI ein, die für Anrufe von der Rückrufnummer angezeigt wird. Beispiel: V01923555456.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Klicken Sie auf , um die Konfiguration an das IP Office zurückzusenden.
 - Wenn nur die Benutzereinstellungen geändert wurden, wählen Sie **Zusammenführen der Konfig**.

Verwandte Links

[Standardmäßiger Rückruf-Anfangspunkt](#) auf Seite 223

Verwendung einer Aktion Persönliches Optionsmenü

Das unten angezeigte Beispiel eines Anrufverlaufs für Rückrufe ist komplexer als das vorherige Beispiel. Benutzer können Nachrichten prüfen, sich zu anderen Nebenstellen vermitteln und bestimmte Aspekte ihrer Mailbox-Konfiguration ändern.



Sehr wichtig für einen Rückrufbenutzer ist die Aktion **Persönliches Optionsmenü**. Mit dieser Aktion können Remote-Benutzer die Weiterleitungs- und Voicemail-Optionen ihrer Nebenstellen ändern. Mit der **Option 9** im wiedergegebenen Menü können Anrufer die Rückrufnummer ändern. Um die Aktion **Nachrichten abrufen** oder **Persönliches Optionsmenü** zu beenden und die nächste Aktion im Anrufverlauf aufzurufen, müssen Benutzer die 0 drücken (für Nachrichten abrufen im Intuity-Modus nicht unterstützt).

Verwandte Links

[Standardmäßiger Rückruf-Anfangspunkt](#) auf Seite 223

Abgehende Anrufe

Mit der Funktion „Abgehende Anrufe“, die in Voicemail Pro im Intuity-Modus verfügbar ist, können Sie Voicemail Pro so konfigurieren, dass Benachrichtigungen an einen Benutzer gesendet werden, wenn neue Nachrichten in der Mailbox des Benutzers sind.

Sobald eine neue Nachricht in der Benutzer-Mailbox eintrifft, wählt Voicemail Pro die vom Benutzer konfigurierte Telefonnummer und spielt die folgende Ansage ab: „<Benutzername>, Sie haben neue Nachrichten.Um Ihre Nachrichten abzuhören, geben Sie bitte Ihre Nebenstellenummer gefolgt vom Nummernzeichen (#) ein.Wenn Sie keine weitere Benachrichtigung über diese Nachrichten wünschen, drücken Sie *# “.Wenn der Benutzer nicht entsprechend der Ansage handelt, fährt Voicemail Pro mit der Benachrichtigung über abgehende Gespräche wie bei einem unbeantworteten Anruf fort.

Kanaleinschränkungen

Der Voicemail-Server unterliegt Einschränkungen hinsichtlich der Anzahl der Kanäle, die er für unterschiedliche Typen von ausgehenden Anrufen, die er tätigen kann, verwenden kann.Diese Grenzwerte sind für alle Anruftypen unterschiedlich.Bei Erreichen eines Grenzwerts werden weitere Anrufe dieses Typs so lange verzögert, bis einer der in Bearbeitung befindlichen Anrufe abgeschlossen ist.Diese Einschränkungen werden nicht durch die Einstellungen für die Voicemail-Kanalreservierung gesteuert.

Methoden	Grenzwerte
Abgehende Anrufe	Mit ausgehenden Gesprächen können jederzeit bis zu 5 Kanäle belegt werden.
Konferenzeinladungen	Anrufe zur Einladung zum Conference Center können jederzeit bis zu 5 Kanäle belegen.
Rückrufe	Rückrufanrufe können jederzeit bis zu 2 Kanäle belegen.
Alarme	Alarmanrufe können jederzeit bis zu 2 Kanäle belegen.

Wiederholversuche

Wenn ein Benachrichtigungsversuch über ausgehende Gespräche unbeantwortet bleibt, kann der Voicemail-Server einen weiteren Versuch unternehmen. Die Anzahl der Wiederholversuche (bis zu 10) und die Verzögerung nach einem erfolglosen Benachrichtigungsversuch können entweder dem Systemstandard oder den benutzereigenen Einstellungen entsprechen.

Ziele

Der Mailbox-Benutzer kann bis zu 5 Nummern als mögliche Zielrufnummern für ausgehende Gespräche definieren. Die Zielrufnummern müssen alle externen Vorwahlen einschließen, die für das IP Office System erforderlich sind. Für jede Zielrufnummer kann außerdem eine Klingelzeit definiert werden (Standardwert 15 Sekunden), nachdem der Voicemail-Server den Anruf trennt.

- Schreibtisch
- Telefon privat
- Telefon mobil
- **Vertreter** (wird in einigen Gebieten als Sekretärin bezeichnet)

Ausweitungsliste

Der Benutzer kann sich entscheiden, eine Ausweitungsliste zu verwenden, die verschiedene Zielrufnummern in einer Reihenfolge kombiniert, die als Teil eines einzelnen Benachrichtigungsversuchs über ausgehende Gespräche ausprobiert wird. Es können in der Liste bis zu 9 Zielrufnummern enthalten sein, und die gleiche Zielrufnummer kann mehr als einmal verwendet werden. Die Verwendung der Ausweitungsliste zählt als einzelner Benachrichtigungsversuch über ausgehende Gespräche.

Konfigurationsmethoden

Methode	Beschreibung
Systemstandardeinstellungen	Der Voicemail-Server kann mit einer Reihe von Standardzeiten für die Verwendung systemgesteuerter Anrufweiterleitung, der Anzahl der Wiederholversuche und dem Intervall nach einem fehlgeschlagenen Benachrichtigungsversuch bis zum nächsten Wiederholversuch konfiguriert werden. Dies erfolgt über die Systemeinstellungen mit dem Voicemail Pro-Client (siehe Systemeinstellungen für „ausgehende Anrufe“ auf Seite 241) oder Web Management (siehe Seite 342).
Benutzer-Mailbox-Einstellungen	Postfachbesitzer können ihre Optionen für ausgehende Gespräche von ihrer Mailbox aus konfigurieren. Einzelheiten zur Einrichtung finden Sie im <i>Benutzerhandbuch zum Avaya IP Office Intuity Mailbox-Modus</i> . Als Administrator können Sie die Mailbox-Einstellungen der einzelnen Benutzer mithilfe des Voicemail Pro-Clients anzeigen und bearbeiten, siehe Konfigurieren Sie die Einstellungen für abgehende Anrufe eines Benutzers auf Seite 187.

Verwandte Links

[Externe Voicemail-Benachrichtigung](#) auf Seite 221

[Aktivieren/Deaktivieren von systemgesteuerter Anrufweiterleitung](#) auf Seite 226


[Konfigurieren Sie die Einstellungen für abgehende Anrufe eines Benutzers](#) auf Seite 226

Aktivieren/Deaktivieren von systemgesteuerter Anrufweiterleitung

Informationen zu diesem Vorgang

Ausgehende Anrufe können systemweit deaktiviert werden. Danach werden der Zugriff auf das System und die Einstellung für ausgehende Anrufe ausgeblendet und das System lässt keine ausgehenden Anrufe mehr zu.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie IP Office Manager, um die Konfiguration aus dem System IP Office zu erhalten.
2. Wählen Sie und dann die Registerkarte .
3. Die Option wird verwendet, um festzulegen, ob ausgehende Anrufe erlaubt werden und die Optionen für ausgehende Anrufe konfigurierbar sind.
4. Klicken Sie auf .
5. Klicken Sie auf das Symbol , um die Konfigurationsänderung wieder mit dem System IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links

[Abgehende Anrufe](#) auf Seite 224

Konfigurieren Sie die Einstellungen für abgehende Anrufe eines Benutzers

Informationen zu diesem Vorgang

Benutzer können ausgehende Anrufe verwenden, um angerufen zu werden, wenn sie eine neue Voicemail-Nachricht haben. Siehe [Abgehende Anrufe](#) auf Seite 224.

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Navigationsbereich auf **Benutzer**. In der Detailansicht wird eine Liste mit allen Benutzerpostfächern auf dem Server angezeigt.
2. Suchen Sie das Benutzerpostfach und klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf.
3. Wählen Sie **Postfachdetails anzeigen** aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Abgehende Anrufe**.

Option	Beschreibung
	Das erste Drop-down-Menü legt fest, wann die ausgehende Gespräche für den Benutzer verwendet wird:
Deaktiviert	Ausgehende Gespräche für den Benutzer deaktivieren.
Während Zeitprofilen aktiviert	Hier können Sie ein benutzerspezifisches Zeitprofil für ausgehende Gespräche angeben.
Während Spitzenzeit aktiviert	Ausgehende Gespräche während der Spitzenzeit-Periode verwenden, die auf dem Voicemail-Server definiert ist.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Option	Beschreibung
Während Hauptzeit aktiviert	Ausgehende Gespräche während der Hauptzeit-Periode verwenden, die auf dem Voicemail-Server definiert ist.
Zeiten für Wiederholversuche	
Diese Einstellungen steuern die Anzahl und Häufigkeit von ausgehenden Anrufversuchen, bis sie erfolgreich beantwortet wurden.	
System	Verwenden Sie die Systemeinstellungen für Wiederholung, die auf dem Voicemail-Server konfiguriert sind.
Benutzerdefiniert	Verwenden Sie die Optionen unten, um benutzerspezifische Wiederholungseinstellungen zu konfigurieren.
Anzahl der Wiederholversuche	Es können bis zu 10 Wiederholversuche angegeben werden.
Wiederholungsintervalle	Diese Werte bestimmen das Intervall zwischen einem Benachrichtigungsversuch und dem nächsten (ausgenommen die eigentliche Klingelzeit ausgehender Gespräche für das Ziel für ausgehende Gespräche). Den ersten 5 Wiederholversuche können verschiedene Intervalle zwischen 0 und 60 Minuten zugewiesen werden. Um einen Wert zu ändern, klicken Sie darauf und geben den neuen Wert ein. Wenn mehr als 5 Wiederholversuche ausgewählt werden, wird der Standardwert für alle Wiederholversuche nach dem fünften Wiederholversuch verwendet.
Ausweitungsliste	
Eine Ausweitungsliste kann als Ziel für ein ausgehendes Gespräch verwendet werden. Die Liste kann bis zu 9 Einträge enthalten, die aus den Benutzerkontoeinstellungen gewählt werden. Die gleiche Nummer kann gegebenenfalls mehr als einmal verwendet werden.	
Für jede Rufnummer in der Liste können Sie einstellen, wie lange sie angerufen werden soll und welche Zeitspanne abgewartet werden soll, bis die nächste Rufnummer in der Ausweitungsliste angerufen wird.	
Wenn mehrere Wiederholversuche konfiguriert worden sind, muss die gesamte Ausweitungsliste abgeschlossen werden, bevor der nächste Wiederholversuch beginnt.	
Zielrufnummer	Die ausgewählten Ziele. Der Benutzer kann die Ziele über sein Postfach einstellen. Administratoren können diese Ziele anzeigen und bearbeiten. Siehe Mailbox-Management auf Seite 184.
Zeitüberschreitung (Sek.)	Die Zeitüberschreitung, die für jeden einzelnen ausgehenden Anrufversuch an das Ziel angewendet wird.
Verzögerung (Min.)	Die minimale Verzögerung, die vor jedem nachfolgenden ausgehenden Anrufversuch angewendet wird.

Verwandte Links

[Abgehende Anrufe](#) auf Seite 224

Teil 6: Serveradministration

Kapitel 29: Systemeinstellungen



Der Betrieb des Voicemail-Servers wird durch eine Reihe von Einstellungen gesteuert. Diese Einstellungen können über den Voicemail Pro-Client wie in diesem Kapitel beschrieben festgelegt werden. Sie können auch über die Web Management-Menüs des Servers festgelegt werden, siehe [Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332.

Verwandte Links

- [Ändern von Servereinstellungen](#) auf Seite 229
- [Allgemeine Systemeinstellungen](#) auf Seite 230
- [Verzeichnis-Voreinstellungen](#) auf Seite 232
- [E-Mail-Systemeinstellungen](#) auf Seite 233
- [Systemverwaltung Systemeinstellungen](#) auf Seite 238
- [Voreinstellungen für SNMP-Alarme](#) auf Seite 240
- [Systemeinstellungen für „ausgehende Anrufe“](#) auf Seite 241
- [Einstellungen von Voicemail-Aufzeichnungen](#) auf Seite 243
- [Systemeinstellungen „Sichern und wiederherstellen“](#) auf Seite 244
- [Systemeinstellungen für „Syslog“](#) auf Seite 245

Ändern von Servereinstellungen

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Verbinden Sie den Voicemail-Server mit dem Voicemail Pro-Client.
2. Klicken Sie auf das Symbol .
3. Wählen Sie die gewünschte Registerkarte Einstellungen aus.
4. Nachdem Sie Ihre Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf  **Speichern und aktiv schalten**.

Verwandte Links

- [Systemeinstellungen](#) auf Seite 229

Allgemeine Systemeinstellungen

Diese Voreinstellungen decken allgemeine Optionen für den Betrieb des Voicemail-Servers ab. Bei anderen Servern als dem zentralen/primären Voicemail-Server kann nur die angepasst werden.

General

Debug Level: Critical ▼

Default Telephony Interface: Intuity ▼

Voicemail Password: ●●●●●●●●●●

Client/Server Connection Timeout (min): 5 ▲▼

Min. Message Length (secs): 3 ▲▼

Max. Message Length (secs): 120 ▲▼

Min. Password Length: 4 ▲▼

Failback Option: Graceful ▼

Max Call/VRL Record Length (Secs): 3600 ▲▼ Play Advice on Call Recording

System Fax Number (feature is disabled when empty)

Use as Prefix Enable Fax Sub-Addressing

Einstellung	Beschreibung
	Standard = Informationen (kritisch für Unified Communications Module) Verwenden Sie dieses Feld zum Festlegen des Umfangs an Informationen, die der Server ggf. bei einer Protokollierung ausgeben soll. Diese Einstellung kann auch über das Web Control Menü Einstellungen > Allgemein des Servers eingestellt werden.
	Standard = 5 Minuten. Wird nur für den Client Voicemail Pro angezeigt. Da der Server nur einen verbundenen Client gleichzeitig unterstützt, wird in dem Feld ein Zeitüberschreitungslimit festgelegt, in dem inaktive Clients automatisch abgemeldet werden.
Einstellung	Beschreibung
	Standard = Intuity: Verwenden Sie dieses Feld zur Auswahl des Postfachbetriebsmodus für alle Postfächer. Die verfügbaren Optionen sind IP Office-Modus und Intuity-Emulations-Modus.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
	<p>Standard = Leer: Das hier festgelegte Kennwort muss mit dem in den Sicherheitseinstellungen von IP Office festgelegten Voicemail-Kennwort übereinstimmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei IP Office R11.1 FP1 und höher wird das Kennwort für die Voicemail-Verbindung auf 31 Zeichen mit Beschränkung bezüglich wiederholter Zeichen und die Durchsetzung von Zeichen aus verschiedenen Zeichentypen (Kleinbuchstaben, Großbuchstaben, Zahlen, erweiterte Zeichen) erzwungen.
	<p>Standard = 0 Sekunden (im IP Office-Modus) bzw. 3 Sekunden (im Intuity-Modus).</p> <p>Legen Sie in diesem Feld eine Bedingung zur Mindestlänge einer Nachricht fest. Der kleinstmögliche Wert beträgt 0 Sekunden und der höchstmögliche Wert 10 Sekunden. Nachrichten, die kürzer als die Mindestlänge sind, werden sofort gelöscht. Im IP Office-Modus ist dieses Feld nicht verfügbar.</p>
	<p>Standard = 120 Sekunden.</p> <p>Legen Sie in diesem Feld eine Bedingung zur maximalen Länge einer Nachricht fest. Der maximal festlegbare Wert beträgt 3600 Sekunden (60 Minuten).</p>
	<p>Standard = Normal</p> <p>Verwenden Sie dieses Feld, um den Modus des Failback-Vorgangs in einem Voicemail-System mit einem Voicemail-Sicherungsserver zu konfigurieren. Failback wird nur verwendet, wenn die bevorzugten Voicemail-Server und die Sicherungs-Voicemail-Server mit der Synchronisation begonnen haben (SMTP-Austausch von Nachrichten usw.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Systemadministrator muss den Failback-Vorgang einleiten. • Der Sicherungsserver startet das Failback, sobald alle aktuellen Anrufe auf dem Voicemail-Sicherungsserver beendet wurden. • Der Sicherungsserver startet das Failback, sobald alle aktuellen Anrufe auf dem Voicemail-Sicherungsserver beendet wurden oder nachdem das festgelegte Zeitlimit (maximal 60 Minuten) überschritten wurde.
	<p>Standard = 60 Minuten.</p> <p>Legen Sie in diesem Feld eine Beschränkung der maximalen Aufzeichnungslänge für Anrufe fest. Der Maximalwert beträgt 18000 Sekunden (300 Minuten). Der Minimalwert beträgt entweder 3 Sekunden (IP Office-Modus) oder 5 Sekunden (Intuity-Modus).</p>
	<p>Standard = Ein</p> <p>Legen Sie mit diesem Kontrollkästchen fest, ob ein Hinweis abgespielt wird, der den Anrufer über den Beginn einer Anrufaufzeichnung informiert. In einigen Ländern ist es gesetzlich vorgeschrieben, Anrufer zu informieren, bevor eine Anrufaufzeichnung erfolgen kann. Erkundigen Sie sich daher entsprechend, bevor Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

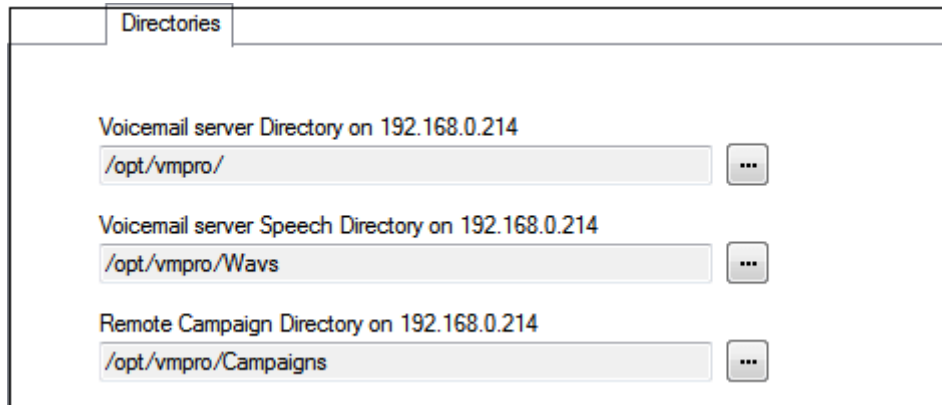
Einstellung	Beschreibung
	<p>Standard = Leer</p> <p>Legen Sie in diesem Feld die Nummer des Faxgeräts fest, an das alle eingehenden Faxnachrichten geleitet werden sollen. Bei Verwendung einer Faxkarte muss die eingegebene Nummer mit der Nebenstellenummer übereinstimmen, die mit der Faxkarte des Faxserver-Computers verbunden ist. Ausführliche Informationen finden Sie im Abschnitt Einrichten der Systemfaxnummer auf Seite 390.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besitzer von Intuity-Postfächern haben zusätzlich die Möglichkeit, ihre eigene persönliche Faxnummer anstelle der Systemfaxnummer zu definieren. Als Systemadministrator müssen Sie trotzdem noch eine Systemfaxnummer einrichten, damit Postfachbesitzer diese mit ihrer bevorzugten persönlichen Faxnummer überschreiben können. Eingehende Anrufe werden an Voicemail Pro umgeleitet, und dann leitet Voicemail Pro Faxanrufe an die persönliche Faxnummer des Postfachbesitzers um, wenn eine solche eingerichtet wurde. Einzelheiten können Postfachbesitzer unter Avaya IP Office unter Verwendung von Voicemail Pro im Intuity-Modus (15-601130) nachlesen. • Wenn für Ihr Faxsystem eine Vorwahladressierung erforderlich ist (z. B. beim Faxserver C3000), geben Sie keine Faxnummer im Feld ein. Geben Sie stattdessen die Vorwahlnummer ein, damit eine Faxnachricht erkannt und an die Nebenstellenummer des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden kann. Lautet die Vorwahl beispielsweise 55, wird einer Faxnachricht für die Nebenstelle 201 automatisch die Vorwahl 55 hinzugefügt, sodass die vollständige Nummer zu 55201 wird.
	<p>Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, wenn Ihr Faxsystem keine Vorwahladressierung verwendet. Damit diese Funktion benutzt werden kann, müssen Sie auch einen Funktionscode einrichten.</p>
	<p>Die meisten Faxserver führen die Faxweiterleitung auf der Basis des mit dem Faxanruf erhaltenen DTMF-Signals durch. Wählen Sie das Kontrollkästchen , um das DTMF-Signal an den Faxserver weiterzuleiten, nachdem der Anruf entgegengenommen wurde. Dann kann das Fax an die E-Mail-Adresse des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden.</p>

Verwandte Links

[Systemeinstellungen](#) auf Seite 229

Verzeichnis-Voreinstellungen:

Bei der Installation von Voicemail Pro werden eine Reihe von standardmäßigen Speicherorten für Ordner verwendet. Diese Voreinstellungen sind nicht über die Web Management-Menüs abrufbar.



Einstellung	Beschreibung
	Standard = /opt/vmpro Der Pfad zum Ordner, in dem der Dienst Voicemail Pro installiert ist. Hierbei handelt es sich auch um den Ordner, in dem die Datei <code>Root.vmp</code> gespeichert wird, wenn Sie die Option Speichern und aktiv schalten verwenden.
	Standard = /opt/vmpro/Wavs Der Pfad zum Ordner, in dem die Bibliotheken mit den Sprachansagen installiert werden. Er wird als übergeordneter Ordner für alle Anrufverlaufsansagen verwendet, einschließlich benutzerdefinierter Aufzeichnungen.
	Standard = /opt/vmpro/Campaigns Der Pfad zum Ordner, in dem die Kampagnen gespeichert werden.

Verwandte Links

[Systemeinstellungen](#) auf Seite 229

E-Mail-Systemeinstellungen

Auf der Registerkarte **E-Mail** werden der E-Mail-Modus (MAPI oder SMTP) des Voicemail-Servers sowie dessen Einstellungen konfiguriert.

Verwandte Links

[Systemeinstellungen](#) auf Seite 229

[MAPI-Diensteinstellungen](#) auf Seite 233

[MAPI Voreinstellungen](#) auf Seite 234

[SMTP-Absenderübersicht](#) auf Seite 234

[SMTP-Empfängereinstellungen](#) auf Seite 237

MAPI-Diensteinstellungen

Diese Einstellungen legen die Details für den Windows-Server fest, auf dem der Voicemail MAPI-Proxy installiert werden soll. Das Installationsprogramm für den MAPI-Proxy kann im App Center unter den Plattformmenüs des Voicemail-Servers heruntergeladen werden.

Einstellung	Beschreibung
	Geben Sie die IP-Adresse oder den voll qualifizierten Domännennamen des Servers ein, auf dem der MAPI-Proxy installiert wurde.
	Legt die Adresse für die Verbindung mit dem MAPI-Client fest. Standardmäßig lautet er 50792.

Verwandte Links

[E-Mail-Systemeinstellungen](#) auf Seite 233

MAPI Voreinstellungen

Dieses Formular wird verwendet, um die MAPI-Einstellungen für den Windows-basierten Voicemail-Server zu konfigurieren. Verwenden Sie bei Linux-basierten Servern die Registerkarte MAPI Service, um den Speicherort des MAPI-Proxy-Services zu konfigurieren.

Einstellung	Beschreibung
	Wird diese Option ausgewählt, verwendet der Voicemail-Server für seine E-Mail-Optionen MAPI statt SMTP.
	Über diese Option kann das MAPI-E-Mail-Konto ausgewählt werden, mit dem der Voicemail-Server die E-Mail-Konto-Mailboxen sichtbar macht, auf die er zugreifen muss. Das Profil muss im MAPI-E-Mail-Client auf dem Server-PC vorhanden sein und von dem Windows-Konto verwendet werden können, auf dem der Voicemail Pro-Dienst ausgeführt wird.

Verwandte Links

[E-Mail-Systemeinstellungen](#) auf Seite 233

SMTP-Absenderübersicht

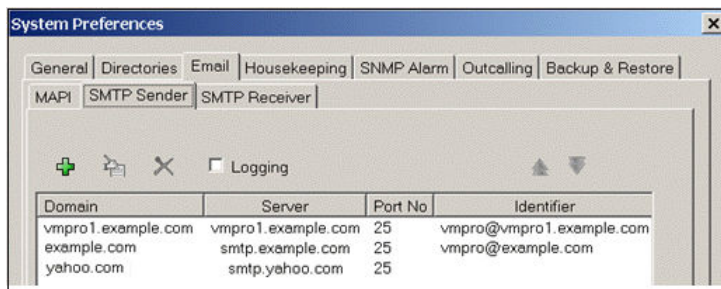
Mit diesen Einstellungen werden der Server und die Serverkonten konfiguriert, die vom Voicemail-Server zum Senden von E-Mails per SMTP verwendet werden. Es können mehrere Server konfiguriert werden.

- Der erste Eintrag ist der Standard-SMTP-Server, der verwendet wird, wenn kein anderer Eintrag der Domäne entspricht, die in der Adresse der ausgehenden E-Mail angegeben ist. Dieser Eintrag wird auch für Datenverkehr zwischen Voicemail-Servern, z. B. zwischen einem zentralen und einem Reserve-Voicemail-Server, verwendet.
- Es können weitere Server hinzugefügt werden, wenn zum Senden von E-Mails an bestimmte Domänen andere Einstellungen erforderlich sind. Beispielsweise kann der Standardserver für Verbindungen über den Exchange-Server des internen Netzwerks des Kunden konfiguriert werden, mit zusätzlichen Einträgen für E-Mails an externe E-Mail-Server, z. B. gmail.com.
- **Messaging zwischen Voicemail-Servern:** Verteilte Voicemail-Server, Primär-/Reserve-Voicemail-Server und IP Office-Voicemail-Ausfallsicherheit verwenden für den Austausch von Informationen und Nachrichten zwischen Voicemail-Servern SMTP. In diesem Fall muss der erste Eintrag in der Liste **SMTP-Absender** der verwendete Server sein, der für diesen Dienst konfiguriert wurde. Dabei müssen die Domänen- und Servereinstellungen mit der IP-Adresse oder dem vollqualifizierten Domännennamen des anderen Voicemail-Servers übereinstimmen.

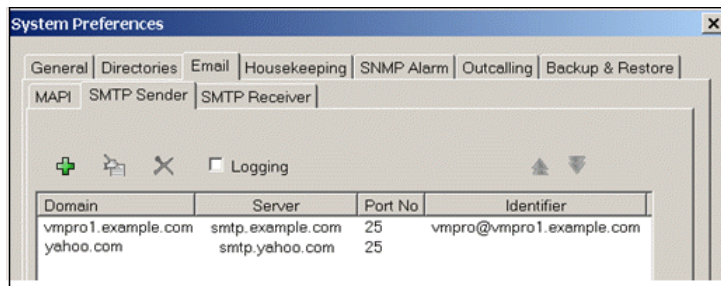
Beispiel

Erläuterung des folgenden Beispiels:

- Der erste Eintrag wird für Nachrichten an andere Voicemail-Server verwendet. Dieselbe Adresse wird sowohl in den Domänen- als auch den Servereinstellungen als erster Eintrag verwendet, da der SMTP-Dienst auf demselben Server wie der Voicemail-Dienst verwendet wird (z. B. IIS SMTP auf dem Windows-Server).
- Der nächste Eintrag wird für E-Mails verwendet, die die allgemeine E-Mail-Domänenadresse des Kunden verwenden, wobei als Server der E-Mail-Server des Kunden festgelegt wurde. Ein dritter Eintrag wurde hinzugefügt, um einige durch E-Mail-Aktionen in Anruferläufen generierte E-Mails direkt an einen externen E-Mail-Dienst zu senden.



- Die ersten beiden Einträge im obigen Beispiel können kombiniert werden. Für die Synchronisierung zwischen Voicemail-Servern wird nur die Einstellung **Domäne** verwendet, für andere E-Mail-Dienste werden die **Serveradresse** und andere Einstellungen verwendet.



SMTP-Absendereinstellungen

Einstellung	Beschreibung
	Falls ausgewählt, ist SMTP-Protokollierung vom Server aktiviert.
Dieser Abschnitt wird verwendet, um Einzelheiten des SMTP-Servers bzw. der Server einzugeben, an den/die der Voicemail-Server die Nachrichten sendet. Klicken Sie auf das +-Symbol, um einen weiteren Eintrag mit den Einstellungen unten hinzuzufügen. Die Symbole ^ und v können verwendet werden, um die Reihenfolge der Einträge anzupassen, wenn mehrere SMTP-Server angegeben werden.	

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
	<p>Dieses Feld wird je nach Position des Eintrags in der Liste unterschiedlich verwendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für den ersten Servereintrag in der Liste Dies ist die Standardeinstellung für ausgehende E-Mails. Hier wird auch die Zieldomäne für Mails festgelegt, nach der der Voicemail-Server eingehende Nachrichten filtert (siehe unten), und wird daher auf der Registerkarte SMTP-Empfänger wiederholt. • Messaging zwischen Voicemail-Servern: Für das Messaging zwischen Voicemail-Servern muss es sich beim ersten Eintrag in der SMTP-Absender-Liste um den konfigurierten und verwendeten Server handeln. Jeder Server verwendet den SMTP-Server-Dienst, der sich auf demselben Computer wie der Voicemail-Dienst befindet. Ein Windows-basierter Server verwendet beispielsweise die durch den IIS auf demselben Server bereitgestellte SMTP-E-Mail. Der Voicemail-Dienst verwendet die festgelegte Domäne auch, um die vom SMTP-Server empfangenen eingehenden SMTP-Mails zu filtern. Hierzu muss es sich bei der eingegebenen Domäne um den vollqualifizierten Name des Servers handeln, auf dem der Voicemail-Server ausgeführt wird. Beispiel: vmpro1.beispiel.com. Alle eingehenden Nachrichten, bei denen die Empfänger-Mail-Domäne nicht exakt mit der angegebenen Domäne übereinstimmt, werden ignoriert. Der Empfänger kann entweder vmsyncmaster, vmsyncslave oder der Name bzw. die Nebenstelle einer Mailbox auf dem Voicemail-Server sein. Beispiel: Extn201@vmprocentral.beispiel.com oder 201@vmprocentral.beispiel.com. • Für nachfolgende Einträge: Die Domäne gibt an, dass diese Einstellungen für E-Mails verwendet werden sollen, die an die entsprechende Domäne gesendet werden. Bei dem Eintrag muss es sich um den vollqualifizierten Domännennamen handeln, der durch eine DNS oder IP-Adresse aufgelöst werden kann.
	<p>Dies gibt die IP-Adresse oder den vollqualifizierten Domännennamen des SMTP-Servers an, an den die Nachrichten gesendet werden. Voicemail Pro unterstützt die SMTP-Kommunikation sowohl über SSL/TLS als auch reinen Text.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für den ersten Servereintrag in der Liste: Wenn zwischen Voicemail-Servern die Messaging-Funktion verwendet wird (z. B. zwischen zentralen oder verteilten Servern und Sicherungsservern), wird der erste Eintrag verwendet, der der oben festgelegten Domäne entspricht. • Für nachfolgende Einträge: Die Adresse des E-Mail-Servers, der E-Mails für Empfänger verarbeitet, bei denen es sich nicht um einen anderen Voicemail-Server im Netzwerk handelt.
	<p>Dies ist die Port-Nummer auf dem SMTP-Server, an den die Nachrichten versendet werden.</p>
	<p>Beachten Sie, dass einige Server nur E-Mails von einem bestimmten Absender oder einer bestimmten Absenderdomäne annehmen. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, fügt der Voicemail-Server einen Absender ein. Hierbei handelt es sich entweder um die für den Voicemail-Mailbox-Benutzer festgelegte E-Mail-Adresse oder den am ehesten übereinstimmenden Namen, der von IP Office aufgelöst werden kann.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
	Dieses Kontrollkästchen gibt an, ob die Verbindung, über die SMTP-Nachrichten an den Mail-Server gesendet werden, bei diesem Server authentifiziert werden muss. Als Authentifizierung muss normalerweise der Name und das Kennwort des Mailbox-Kontos angegeben werden, das auf diesem Server konfiguriert ist.
	Legt den für die Authentifizierung zu verwendenden Namen fest.
	Legt das für die Authentifizierung zu verwendende Kennwort fest.
	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden der Name und das Kennwort per Cram-MD5 gesendet.

Verwandte Links

[E-Mail-Systemeinstellungen](#) auf Seite 233

SMTP-Empfängereinstellungen

Diese Registerkarte wird benutzt, um einzustellen, wo der Voicemail-Server nach eingehenden SMTP-Nachrichten sucht.

* Hinweis:

- Wenn Sie Voicemail Pro in einer dezentralisierten Umgebung einsetzen, liefert ein verteiltes Serversystem nach Ende einer Aufzeichnung die aufgezeichnete Nachricht an den zentralen Voicemail-Server. Aufgrund der internen Verarbeitung der Nachricht und der Netzwerklatenz kann es jedoch bei der Signalisierung zum Voicemail-Server für die Anzeige der wartenden Nachricht (MWI - Message Waiting Indication) sowie bei der Möglichkeit, per Telefon auf die Nachricht zuzugreifen, zu Verzögerungen kommen. Bei hohem Verkehrsaufkommen kann die Verzögerung bis zu 2 Minuten dauern.

Einstellung	Beschreibung
	Die Einstellung SMTP-Empfänger kann entweder auf oder gestellt werden. Die verfügbaren Einstellungen variieren je nach Auswahl.
	Die Einstellung Intern sollte verwendet werden, wenn der Voicemail-Server das entsprechende Konto auf einem SMTP-Server auf wartende Nachrichten überprüfen soll. Die Servereinstellungen werden mit Hilfe der Einträge aus dem Formular SMTP-Absender vorpopuliert. Verwenden Sie diese Option für Voicemail-Server, die auf dem Anwendungsserver IP Office ausgeführt werden.
	• Verteilte/Primär-/Reserve-Voicemail: Diese Option sollte verwendet werden, wenn der Voicemail-Server auf einem IP Office-Anwendungsserver als einer der verteilten Voicemail-Server oder als ein Server in einem Primär-/Reserve-Serverpaar ausgeführt wird.
	Dies ist der Port, den der Voicemail-Server auf eingehende Nachrichten hin überwacht. Die Standardeinstellung ist 25.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
	<p>: Hierbei handelt es sich um die Domänenzieladresse, für die der Server eingehende E-Mails empfängt. Beachten Sie, dass dies mit der durch den ersten Servereintrag auf der Reigsterkarte SMTP-Absender festgelegten Domäne übereinstimmt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Messaging zwischen Voicemail-Servern: Für das Messaging zwischen Voicemail-Servern muss es sich beim ersten Eintrag in der SMTP-Absender-Liste um den konfigurierten und verwendeten Server handeln. Jeder Server verwendet den SMTP-Server-Dienst, der sich auf demselben Computer wie der Voicemail-Dienst befindet. Ein Windows-basierter Server verwendet beispielsweise die durch den IIS auf demselben Server bereitgestellte SMTP-E-Mail. Der Voicemail-Dienst verwendet die festgelegte Domäne auch, um die vom SMTP-Server empfangenen eingehenden SMTP-Mails zu filtern. Hierzu muss es sich bei der eingegebenen Domäne um den vollqualifizierte Name des Servers handeln, auf dem der Voicemail-Server ausgeführt wird. Beispiel: vmpro1.beispiel.com. Alle eingehenden Nachrichten, bei denen die Empfänger-Mail-Domäne nicht exakt mit der angegebenen Domäne übereinstimmt, werden ignoriert. Der Empfänger kann entweder vmsyncmaster, vmsyncslave oder der Name bzw. die Nebenstelle einer Mailbox auf dem Voicemail-Server sein. Beispiel: Extn201@vmprocentral.beispiel.com oder 201@vmprocentral.beispiel.com.
	<p>Verwenden Sie diese Option, wenn sich der Voicemail-Server auf einem Server befindet, auf dem sich auch eine SMTP-Anwendung eines Drittanbieters befindet, z. B. ein IIS-Server mit aktiviertem SMTP. Die Einstellung muss verwendet werden, wenn der Voicemail-Server das Mail-Ablageordner auf einem lokalen SMTP-Server auf SMTP-E-Mail-Nachrichten überprüfen soll. Dies gilt zum Beispiel, wenn es einen IIS-Server mit aktiviertem SMTP auf dem gleichen Server-Computer wie der Voicemail-Server gibt.</p>
	<p>Mit dieser Option kann der durch den SMTP-Dienst für eingehende E-Mails überwachte Ordner festgelegt werden.</p>
	<p>Hierbei handelt es sich um die Domänenzieladresse, für die der Server eingehende E-Mails empfängt. Beachten Sie, dass dies mit der durch den ersten Servereintrag auf der Reigsterkarte SMTP-Absender festgelegten Domäne übereinstimmt.</p>

Verwandte Links

[E-Mail-Systemeinstellungen](#) auf Seite 233

Systemverwaltung Systemeinstellungen

Diese Voreinstellungen werden für Folgendes verwendet:

- Die Zeitspanne festlegen, nach welcher der Voicemail-Server automatisch verschiedene Arten von Nachrichten und Aufzeichnungen löscht.
- Die maximale Postfachgröße ist vom Server auf 60 Minuten Speicher begrenzt. Der Voicemail-Server Verwaltungseinstellungen sollte verwendet werden, um sicherzustellen, dass alte Nachrichten automatisch und entsprechend den Unternehmensanforderungen des Kunden gelöscht werden. Für eine längerfristige Archivierung der Nachrichten kann eine Anwendung wie Media Manager verwendet werden.

- Die Reihenfolge der Standard-Wiedergabe für die verschiedenen Arten von Nachrichten und Aufzeichnungen festlegen.
- Diese Einstellungen können nur in den Einstellungen des zentralen/primären Voicemail-Servers angepasst werden. Die Einstellungen von anderen Voicemail-Servern im Netzwerk werden automatisch an diese Einstellungen angepasst.

Delete after		Playback Order	
New messages	0 hours	FIFO	
Old messages	30 days	LIFO	
Saved messages	0 hours	LIFO	
Unopened messages	0 hours	FIFO	
New recordings	0 hours	FIFO	
Old recordings	30 days	LIFO	
Deleted messages	1 days		

Einstellung	Beschreibung
	Geben Sie die Zeit an, nach der die entsprechenden Nachrichten automatisch gelöscht werden sollen. Der Wert 0 deaktiviert das automatische Löschen (außer für Gelöschte Nachrichten, der Wert 0 bedeutet dagegen ein sofortiges Löschen). Die eigentliche Löschung erfolgt während des nächsten Ruhezustands, also während der Zeit, in der keine Anrufe beim Voicemail-Server eingehen bzw. von ihm getätigt werden.
	Legen Sie die Reihenfolge fest, in der die entsprechenden Nachrichtentypen wiedergegeben werden sollen. Verfügbar sind die Optionen ((Erste Nachricht zuerst), und (letzte Nachricht zuerst).
Nachrichtentyp	
Nachfolgend werden die verschiedenen Nachrichtenkategorien aufgeführt, für welche die Verwaltungseinstellungen gelten:	
	Nachrichten, von denen weder der Header noch der Nachrichteninhalt wiedergegeben wurde.
	Nachrichten, bei denen der Benutzer den Nachrichteninhalt abgespielt, die Nachricht aber nicht als gespeichert gekennzeichnet hat.
	Nachrichten, die vom Benutzer als gespeichert gekennzeichnet wurden.
	Nachrichten, bei denen der Benutzer zwar den Nachrichten-Header im Intuity-Emulations-Modus abgespielt hat, nicht aber den Nachrichteninhalt.
	Aufzeichnungen, die noch nicht abgespielt wurden.
	Aufzeichnungen, die abgespielt wurden.
	Nachrichten, die durch Zugriff auf das Postfach als gelöscht markiert wurden. Nachrichten, die an den Exchange-Server weitergeleitet werden.

Verwandte Links

[Systemeinstellungen](#) auf Seite 229

Voreinstellungen für SNMP-Alarme

Das IP Office-System kann so konfiguriert werden, dass Alarme generiert werden. Diese Alarme können vom IP Office über die Alarmformate SNMP, SMTP-E-Mail oder Syslog gesendet werden. Die Voreinstellungen des Voicemail-Servers legen die Stufen fest, auf denen der Server IP Office anweist, einen Alarm zu senden.

Bei der Voicemail Pro-Server Edition sendet das IP Office-System auch SNMP-Alarme entsprechend dem Verhältnis des freien Speicherplatzes zum gesamten Speicherplatz (in Prozent). Diese SNMP-Alarms sind:

- - Freier Speicherplatz ist weniger als 5 %
- - Freier Speicherplatz beträgt zwischen 5 bis 10 %
- - Freier Speicherplatz ist mehr als 10 %
- - Freier Speicherplatz ist 0.

Diese Einstellungen können nur in den Einstellungen des zentralen/primären Voicemail-Servers angepasst werden. Die Einstellungen von anderen Voicemail-Servern im Netzwerk werden automatisch an diese Einstellungen angepasst.

Einstellung	Beschreibung
	Wählen Sie unter Alarmschwellenwerteinheit entweder oder aus.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
	<p>Geben Sie die Anzahl der Einheiten (Minuten oder MB) ein, bei denen der SNMP-Alarm ausgelöst wird. Der Mindestwert, der eingegeben werden kann, lautet 11. Zusätzlich zu diesem Alarm können auch die folgenden zusätzlichen Alarme basierend auf dem eingestellt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • : Dieser Alarm wird ausgelöst, wenn die Menge an verfügbarem Speicherplatz den unter Stufe für plus 30 festgelegten Wert wieder übersteigt. • : Dieser Alarm ist auf 30 eingestellt. Wenn der auf weniger als 40 eingestellt ist, wird der kritische Alarm auf minus 10 eingestellt. <p>- Beachten Sie, dass sich der Wert für den kritischen Alarm verringert, wenn Sie den verringern. Der Wert für den kritischen Alarm erhöht sich jedoch nicht, wenn Sie den erhöhen. Der Wert für den kritischen Alarm wird also gesenkt, bleibt aber auf dem Mindestwert, den er eingenommen hat. Klicken Sie auf Standardeinstellungen, um den Wert für kritische Alarme auf 30 zurückzusetzen.</p>
	<p>Klicken Sie auf , um zu den Standard-Alarmeinstellungen zurückzukehren. wird auf 60 zurückgesetzt. Die Stufe für „Kapazität OK“ wird auf 90 zurückgesetzt. Die Stufe für kritische Alarme wird auf 30 zurückgesetzt.</p>

Verwandte Links

[Systemeinstellungen](#) auf Seite 229

Systemeinstellungen für „ausgehende Anrufe“

Auf dieser Registerkarte können die Standardeinstellungen für den Vorgang Abgehende Anrufe festgelegt werden. Diese Registerkarte wird nicht angezeigt, wenn abgehende Anrufe deaktiviert sind. Siehe [Aktivieren/Deaktivieren von systemgesteuerter Anrufweiterleitung](#) auf Seite 226.

Postfachbesitzer können ihre Optionen für ausgehende Gespräche von ihrem Telefon aus konfigurieren und beispielsweise ihr eigenes Zeitprofil erstellen. Sie können diese individuellen Benutzereinstellungen auch anzeigen und bearbeiten. Konsultieren Sie hierzu [Konfigurieren Sie die Einstellungen für abgehende Anrufe eines Benutzers](#) auf Seite 187.

Diese Einstellungen können nur in den Einstellungen des zentralen/primären Voicemail-Servers angepasst werden. Die Einstellungen von anderen Voicemail-Servern im Netzwerk werden automatisch an diese Einstellungen angepasst.

General	Directories	Email	Housekeeping	SNMP Alarm	Outcalling	Voicemail Rec...												
System Times																		
		From		To														
Prime Times:		07:30		19:30														
Peak Times:		09:00		17:30														
System Retry Settings																		
Number of Retries:	Retry Interval:																	
5	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Retry</th> <th>Interval ...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 st</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 nd</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3 rd</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>4 th</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>5 th</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>						Retry	Interval ...	1 st	1	2 nd	5	3 rd	10	4 th	15	5 th	30
Retry	Interval ...																	
1 st	1																	
2 nd	5																	
3 rd	10																	
4 th	15																	
5 th	30																	

Einstellung	Beschreibung
	Diese Felder legen die Start- und Endzeiten für die zwei verschiedenen Zeitkategorien fest. Die einzelnen Benutzer können anschließend auswählen, ob sie diese Zeiten für ausgehende Gespräche verwenden oder stattdessen lieber ihre eigenen Zeiten für ausgehende Gespräche festlegen möchten.
	Die Zeitdauer, für die ausgehende Gespräche standardmäßig für das System aktiv sein sollen.
	Die arbeitsreichsten Geschäftszeiten.
	Legen Sie die Standardfrequenz für erneute ausgehende Gesprächsversuche fest.
	Bereich 0 und 10. Wenn die Nachricht nach dem letzten Versuch nicht abgerufen wird, wird keine Benachrichtigung mehr gesendet, bis eine weitere neue Nachricht in der Mailbox des Benutzers eingetroffen ist.
	Das Wiederholungsintervall für jeden aufeinanderfolgenden Wiederholungsversuch. Das Intervall ist die Zeitdauer zwischen den Verbindungsversuchen mit der Zielrufnummer. Die 6. bis 10. Wiederholung verwendet das Standardwiederholungsintervall.

Verwandte Links

[Systemeinstellungen](#) auf Seite 229

Einstellungen von Voicemail-Aufzeichnungen

Diese Einstellungen werden nur für einen Voicemail-Server verwendet, wenn die Anwendung für die Anrufaufzeichnungsarchivierung auf einem anderen Server ausgeführt wird. Dies trifft auf eine Reihe von Szenarien zu:

- Auf dem primären Voicemail-Server, wenn die Anwendung für die Anrufaufzeichnungsarchivierung auf einem anderen IP Office-Anwendungsserver als dem primären Voicemail-Server ausgeführt wird.
- Auf dem sekundären Voicemail-Server, wenn dieser für die Resilienz-Unterstützung für den primären Voicemail-Server verwendet wird.
- Auf dem sekundären Voicemail-Server im IP Office Auswahl-Modus bei der Verwendung von zwei aktiven Voicemail-Servern.

! Wichtig:

Diese Einstellungen sollten nicht für den Voicemail-Service vorgenommen werden, der auf demselben Server wie die Anwendung für die Anrufarchivierung ausgeführt wird.

Einstellung	Beschreibung
	Legen Sie den Benutzernamen für den Zugriff auf den Remote-SFTP-Server fest.
	Legen Sie das Kennwort für den Zugriff auf den Remote-SFTP-Server fest.
	Geben Sie den Dateipfad für die Dateien auf dem Zielserver ein. Dies ist ein Nebenpfad zum Root-Ordner des Remote-Servers.
	Legen Sie die Adresse (IP-Adresse oder voll qualifizierter Domänenname) des Zielservers fest.
	Wenn ausgewählt, testet der Server die Verbindung mit den aktuellen Einstellungen und berichtet die Ergebnisse.

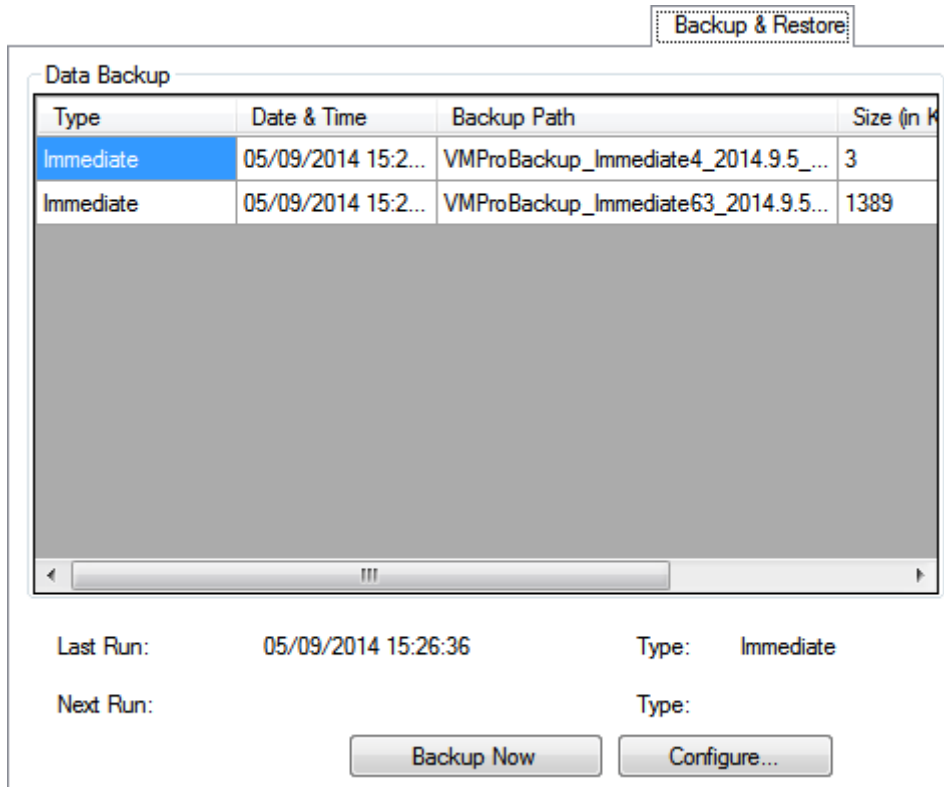
Verwandte Links

[Systemeinstellungen](#) auf Seite 229

Systemeinstellungen „Sichern und wiederherstellen“

Auf dieser Registerkarte können Sie Sicherungen des Voicemail-Servers erstellen, planen und wiederherstellen. Dies sind Legacy-Funktionen, die hauptsächlich bei alten Windows-basierten Voicemail-Servern verwendet werden (siehe [Client Sicherung und Wiederherstellung](#) auf Seite 253).

Bei aktuellen Voicemail-Servern wird empfohlen, stattdessen die über die Webverwaltungsmenüs des Servers verfügbaren Sicherungs- und Wiederherstellungsfunktionen zu verwenden (siehe [Sichern und Wiederherstellen mit Web Manager](#) auf Seite 353).



Einstellung	Beschreibung
	Im Abschnitt Datensicherung werden folgende Details von zuvor durchgeführten Datensicherungen angezeigt. In der Liste werden nur die Datensicherungen aufgeführt, die auf dem Computer gespeichert wurden, der den Client ausführt. Schließen Sie zum Aktualisieren der Liste das Dialogfeld Systemeinstellungen und öffnen Sie das Dialogfeld erneut.
/	Zeitpunkt und Typ der vorherigen Sicherung.
/	Zeitpunkt und Typ der nächsten geplanten Datensicherung. Wenn gerade eine Datensicherung durchgeführt wird, wird im Feld die angezeigt.
	Klicken Sie, um die Voicemail-Daten und -Einstellungen von einer Sicherung wiederherzustellen. Siehe Client Sicherung und Wiederherstellung auf Seite 253.
	Eine sofortige Sicherung von Voicemail-Daten und -Einstellungen durchführen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
	Wenn bereits eine Sicherung durchgeführt wird, klicken Sie, um die Sicherung abubrechen.
	Klicken Sie, um die Datensicherungen von Voicemail Pro-Daten und -Einstellungen terminlich festzulegen.

Verwandte Links

[Systemeinstellungen](#) auf Seite 229

Systemeinstellungen für „Syslog“

Verwenden Sie diese Einstellungen, um den Voicemail-Server für die Speicherung von Systemprotokollen auf einen Syslog-Server zu konfigurieren. Diese Einträge können Alarme, Ereignisse und Änderungen des Betriebs des Voicemail-Servers umfassen.

Einstellung	Beschreibung
	Standardwert = Aus. Wählen Sie, ob der Voicemail-Server Syslog-Datensätze senden soll.
	Legt die IP-Adresse des Ziel-Syslog-Servers fest.
	Standard = 514. Legen Sie den UDP-Port fest, auf dem der Zielservers eingehende Syslog-Berichte überwacht.

Verwandte Links

[Systemeinstellungen](#) auf Seite 229

Kapitel 30: Administration

Konfigurieren der Failback-Option

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen > Allgemein**.
2. Verwenden Sie auf der Registerkarte **Allgemein** das Feld **Failback-Option**, um die Failback-Option einzustellen, die Sie konfigurieren möchten.
 - **Manuell**: Der Systemadministrator muss den Failback-Vorgang einleiten.
 - **Normal (Standard)**: Der Sicherungsserver startet das Failback, sobald alle aktuellen Anrufe auf dem Voicemail-Sicherungsserver beendet wurden.
 - **Automatisch**: Der Sicherungsserver startet das Failback, sobald alle aktuellen Anrufe auf dem Voicemail-Sicherungsserver beendet wurden oder nachdem das festgelegte Zeitlimit (maximal 60 Minuten) überschritten wurde.
3. Klicken Sie auf **OK**.

Herunterfahren/Anhalten von Voicemail

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können anfordern, dass der Voicemail-Server entweder herunterfährt oder angehalten wird:

- **Anhalten**: IP Office hört auf, Anrufe an den Voicemail-Server zu senden, bis eine Anweisung eingeht, Voicemail wieder aufzunehmen, oder der Voicemail-Server neu gestartet wird.
- **Herunterfahren**: IP Office hört auf, Anrufe an den Voicemail-Server zu senden, bis die Voicemail-Dienste neu gestartet werden oder der Voicemail-Server neu gestartet wird.
 - Wenn das Herunterfahren gewählt wird, wartet der Voicemail-Server, bis alle Anrufe beendet sind, bevor er heruntergefahren wird. Dazu schickt er zuerst eine Anfrage an das IP Office, auf dem er gehostet wird, und fordert an, dass das IP Office aufhört, neue Anrufe an Voicemail zu schicken. Sobald alle aktuellen Anrufe beendet worden sind, fährt der Voicemail-Server herunter.
 - Wenn ein sofortiges Herunterfahren gewählt wird, werden alle aktuellen Anrufe beendet.
 - Wenn ein Voicemail-Server in einem dezentralen Voicemail-Setup heruntergefahren wird, werden neue Anrufe beim Voicemail-Server an den zentralen Voicemail-Server umgeleitet.

- Wenn der zentrale Voicemail-Server in der zentralisierten Voicemail mit Reserveserver-Konfiguration heruntergefahren wird, werden neue Anrufe, die für Voicemail bestimmt sind, an den Voicemail-Reserveserver geleitet.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Datei** und anschließend **Voicemail-Herunterfahren**.
2. Wählen Sie eine der Optionen:

- **Weiter:** Die Auswahl dieser Option leitet das höfliche Herunterfahren für den Server ein. Sobald der Server heruntergefahren worden ist, kann er nur durch Neustarten des Voicemail Pro-Services oder Neustarten des Voicemail-Servercomputers neu gestartet werden.

Während der Server herunterfährt, führt die erneute Auswahl von **Datei** zur Anzeige von *Voicemail (...wird heruntergefahren)*. Wenn Sie darauf klicken, wird ein Menü mit dem Status des Herunterfahrens und Optionen zum Abbrechen oder Ändern in ein sofortiges Herunterfahren angezeigt.

Sobald das Herunterfahren abgeschlossen ist, sind die Voicemail Pro-Clients die gleichen Clients wie für den Offline-Modus. Zum Neustarten des Servers muss der Computer neu gestartet werden.

- **Aktive Sitzungen:** Zeigt die Anzahl der gerade stattfindenden ausgehenden Sitzungen (Anrufe). Das Herunterfahren beginnt erst, wenn diese Zahl Null erreicht.
- **Herunterfahren:** Zeigt die Dauer an, seit der der Prozess des Herunterfahrens läuft.
- **Sofort beenden:** Das Herunterfahren auf ein sofortiges unhöfliches Herunterfahren umstellen. Alle aktuellen Anrufe werden getrennt.
- **Herunterfahren abbrechen:** Den Prozess des Herunterfahrens abbrechen.
- **Anrufe unterdrücken:** Die Auswahl dieser Option leitet den Anrufzurückstellungsprozess für den Server ein. Sobald der Server angehalten worden ist, kann er durch Auswahl von **Datei > Voicemail wiederaufnehmen** neu gestartet werden.

Während der Server Anrufe zurückstellt, führt die erneute Auswahl von **Datei** zur Anzeige von *Voicemail (...Anrufe unterdrücken)*. Wenn Sie darauf klicken, wird ein Menü mit dem Status des Anrufzurückstellungsprozesses und Optionen zum Abbrechen oder Ändern in ein sofortiges Herunterfahren angezeigt.

Sobald der Server Anrufe unterdrückt hat, führt die erneute Auswahl von **Datei** zur Anzeige von Voicemail Überblick. Klicken Sie darauf, damit IP Office aufgefordert wird, Anrufe wieder auf den Voicemail-Server umzuleiten.

- **Aktive Sitzungen:** Zeigt die Anzahl der gerade stattfindenden ausgehenden Sitzungen (Anrufe). Das Herunterfahren beginnt erst, wenn diese Zahl Null erreicht.
- **Anrufe werden unterdrückt:** Zeigt die Dauer an, seit der der Prozess des Herunterfahrens läuft.
- **Sofort beenden:** Das Herunterfahren auf ein sofortiges unhöfliches Herunterfahren umstellen. Alle aktuellen Anrufe werden getrennt.

- **Unterdrücken abbrechen:** Den Prozess des Herunterfahrens abbrechen.

-

Unterstützung Internationale Zeitzonen

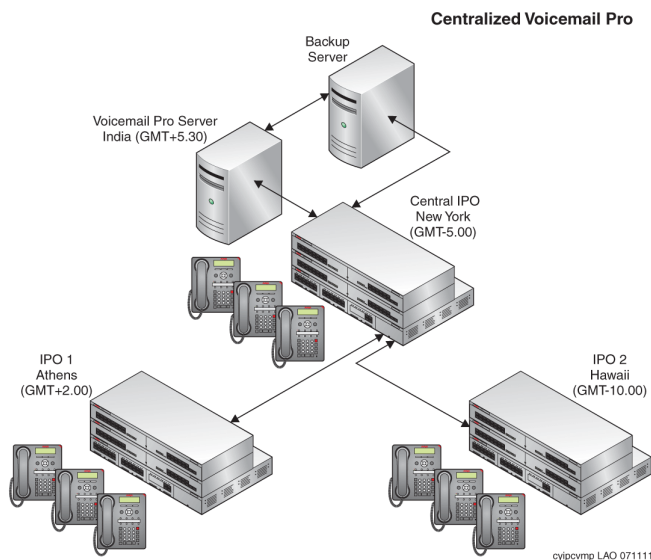
Die ITZ-Unterstützung (International Time Zone) ist auf dem zentralen Voicemail-Server und den verteilten Voicemail-Servern verfügbar, die mit den IP Office in verschiedenen Zeitzonen weltweit verbunden sind. Mit der Unterstützung internationaler Zeitzonen (ITZ) aktiviert für den zentralisierten Voicemail-Server erhalten die Nutzer des Systems IP Office an verschiedenen Standorten auf der Welt Nachrichten in ihrem Voicemail-System mit ihrem jeweiligen lokalen Zeitstempel.

* Hinweis:

UTC (Coordinated Universal Time) ist der Zeitstandard, der die Weltuhren und Weltzeit regelt. Computerserver, Onlinedienste und sonstige Einheiten, die auf eine allgemein akzeptierte Zeitgebung angewiesen sind, verwenden UTC.

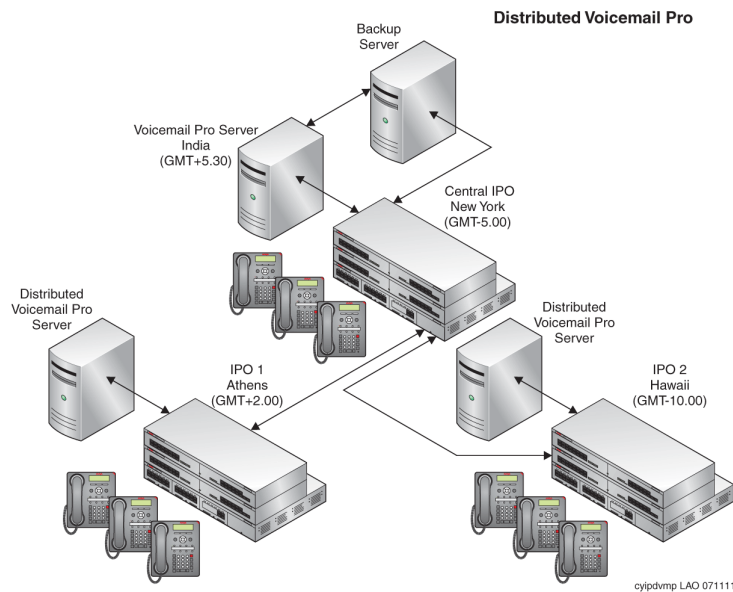
Beispiel für zentrale Voicemail Pro-Einrichtung

- Beispielszenario: Drei in verschiedenen Zeitzonen befindliche IP Office sind miteinander verbunden. Zwei der IP Office befinden sich an geographisch unterschiedlichen Standorten und sind mit dem zentralen IP Office verbunden. Der Voicemail-Server ist mit dem zentralen IP Office verbunden. Das System speichert die Voicemail-Nachrichten auf dem zentralen Voicemail Pro-Server. Für alle IP Office ist als Zeitquelle das Simple Network Time Protocol (SNTP) oder „Keine“ konfiguriert.



Beispiel für verteilte Voicemail Pro-Einrichtung

- Beispielszenario: Drei in verschiedenen Zeitzonen befindliche IP Office sind miteinander verbunden. Zwei der IP Office befinden sich an geographisch unterschiedlichen Standorten und sind mit dem zentralen IP Office verbunden. Das zentrale IP Office ist mit einem zentralen Voicemail-Server verbunden, die anderen IP Office sind mit den verteilten Voicemail-Servern verbunden. Für alle IP Office ist als Zeitquelle SNTP oder „Keine“ konfiguriert.



Szenarien internationale Zeitzonen

Die Unterstützung internationaler Zeitzonen auf den Voicemail-Servern funktioniert in den folgenden Szenarien:

Szenario	Beschreibung
Anrufbeantwortung:	<p>Wenn Sie einen Benutzer in einer anderen Zeitzone anrufen und eine Nachricht in dessen Postfach hinterlassen, berechnet das System den Zeitstempel, der mit der Anrufannahme verbunden ist, anhand der UTC-Zeit und der lokalen Zeitverschiebung des IPO, in dem sich der Benutzer befindet, der die Nachricht erhält.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel: Sie befinden sich in IPO1 mit der Ortszeit 14:00 (UTC + 2:00). Sie rufen einen anderen Benutzer an IPO2 an, wo die Zeit 2:00 Uhr (UTC - 10:00) ist, und hinterlassen eine Nachricht für den Benutzer an IPO2. Das System speichert die Nachricht auf dem Voicemail Pro-Server in einer Zeitzone mit der Ortszeit 17:30 (UTC + 5:30). Obwohl das System die Nachricht auf dem Voicemail-Server speichert, wird als Uhrzeit 2:00 (UTC - 10:00) angegeben, nicht 17:30 (UTC + 5:30). <p>* Hinweis:</p> <p>Wenn ein Benutzer Hotdesking an einem IPO2 verwendet, das sich in einer anderen Zeitzone als IPO1 befindet, so verwendet das System die an IPO1 festgelegte Versatzzeit.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Szenario	Beschreibung
Aktion „Zeit“	<p>Wenn Sie eine auf einem Voicemail-Server konfigurierte Aktion „Zeit“ aufrufen, wird die Ortszeit Ihrer Zeitzone angegeben, nicht die Ortszeit der Zeitzone des Voicemail-Servers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel: Sie befinden sich in IPO1 mit der Ortszeit 14:00 (UTC + 2:00). Sie rufen eine Aktion „Zeit“ auf, die auf einem Voicemail-Server mit der Ortszeit 17:30 (UTC + 5:30) konfiguriert ist. Das System gibt die Zeit als 14:00 Uhr an, nicht als 17:30 Uhr. <p>* Hinweis:</p> <p>Bei verteilten Voicemail-Servern funktioniert die Unterstützung internationaler ähnlich wie bei zentralen Voicemail-Servern.</p>
Anrufaufzeichnung	<p>Das System berechnet den zur Anrufaufzeichnung gehörigen Zeitstempel mittels der UTC-Zeit und der lokalen Versatzzeit des IPO, an dem die Aufnahme ausgelöst wurde.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel: Sie befinden sich in IPO1 mit der Ortszeit 14:00 (UTC + 2:00) und zeichnen einen Anruf auf. Das System speichert den Anruf in einem Mail-System auf einem Voicemail-Server mit der Ortszeit 17:30 (UTC + 5:30). Das System gibt als Aufnahmezeit für den Anruf 14:00 Uhr (UTC + 2:00) anstatt 17:30 Uhr (UTC + 5:30) an.
Kampagnenaufzeichnungen	<p>Wenn Sie Kampagnen aufzeichnen, berechnet das System den zu einer aufgezeichneten Kampagnenantwort gehörigen Zeitstempel mittels der UTC-Zeit und der lokalen Versatzzeit des IPO, an dem die Kampagnenantwort aufgezeichnet wurde.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel: Sie befinden sich in IPO1 mit der Ortszeit 14:00 (UTC + 2:00). Sie rufen an und zeichnen eine Kampagnenantwort auf. Wenn das System die Nachricht auf dem zentralen Voicemail-Server speichert, wird die Uhrzeit als 17:30 (UTC + 5:30) angegeben. Mit Unterstützung internationale Zeitzone gibt das System als Aufnahmezeit 14:00 Uhr (UTC + 2:00) anstatt 17:30 Uhr (UTC + 5:30) an.
Wochenplaner-Bedingung	<p>Wenn Sie einen Anrufverlauf erstellen und auf dem zentralen Voicemail Pro-Server mit einer Wochenplaner-Bedingung für eine bestimmte Zeit speichern, prüft das System die Wochenplaner-Bedingung anhand Ihrer Zeitzone und nicht anhand der Zeitzone des zentralen Voicemail Pro-Servers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel: Sie befinden sich in IPO1 mit der Ortszeit 14:00 (UTC + 2:00). Sie rufen einen Benutzer in einer anderen Zeitzone an, in der die Zeit 2:00 Uhr (UTC - 10:00) ist. Wenn der Benutzer die Wochenplaner-Bedingung auf 2:00 (UTC - 10:00) festgelegt hat und sich der Anrufverlauf auf einem zentralen Voicemail-Server mit der Ortszeit 17:30 (UTC + 5:30) befindet, gilt für die Anrufverlaufs-Bedingung die Zeitzone des Benutzers und nicht die des Voicemail-Servers, auf dem sich der Anrufverlauf befindet. <p>* Hinweis:</p> <p>Wenn Sie die Zeitprogrammierung aufgrund des Zeitversatzes eines Benutzers in einer früheren Version von Voicemail Pro angepasst haben, müssen Sie diese Änderungen rückgängig machen, da Voicemail Pro den Zeitversatz eines Benutzers automatisch berücksichtigt.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Szenario	Beschreibung
Sammelanschlüsse	<p>Wenn Sie eine Nachricht in einem Sammelanschlusspostfach hinterlassen, berechnet das System den Zeitstempel, der mit der Anrufannahme verbunden ist, anhand der UTC-Zeit und der lokalen Zeitverschiebung des IPO, in dem sich der Sammelanschluss befindet, der die Nachricht erhält. Unabhängig von der auf IP Office-Schaltern eingestellten Zeitzone, in der sich die Benutzer des Sammelanschlusses befinden, basiert der mit den Nachrichten im Sammelanschluss verknüpfte Zeitstempel immer auf der in IP Office eingestellten Zeitzone, welcher der Sammelanschluss angehört.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel: Sie befinden sich in IPO1 mit der Ortszeit 14:00 (UTC + 2:00). Sie rufen Sammelanschluss2 in IPO2 mit der Ortszeit 2:00 (UTC - 10:00) an und hinterlassen eine Nachricht auf dem zentralen Voicemail Pro-Server mit der Ortszeit 17:30 (UTC + 5:30). Obwohl das System die Nachricht auf dem zentralen Voicemail-Server speichert, wird als Uhrzeit 02:00 (UTC - 10:00) angegeben, nicht 17:30 (UTC + 5:30).
Verteilerliste	<p>Wenn Sie eine Nachricht über eine Verteilerliste senden, ist der Zeitstempel, der mit der Aufzeichnung im Postfach eines jeden Empfängers verbunden ist, die UTC und die lokale Zeitverschiebung der IP Office, zu der der jeweilige Empfänger gehört.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel: Sie befinden sich in IPO1 mit der Ortszeit 14:00 (UTC + 2:00). Wenn Sie eine Nachricht über eine Verteilerliste an alle Benutzer in IPO2 mit der Ortszeit 2:00 (UTC - 10:00) senden, speichert das System die Nachrichten auf dem zentralen Voicemail Pro-Server mit der Ortszeit 17:30 (UTC + 5:30). Der Zeitstempel der Aufzeichnung entspricht der Ortszeit 2:00 (UTC - 10:00) von IPO2, dem alle Empfänger in der Verteilerliste angehören.
Ausgehende Anrufe	<p>Sie können Ihr Postfach so konfigurieren, dass das System eine vorgegebene Zielnummer anruft, wenn Sie eine neue Nachricht erhalten. Als Ziel kann Ihre Büronummer oder eine externe Nummer (Festnetz oder Mobil) eingegeben werden. Detaillierte Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Festlegen der Systemeinstellungen für ausgehende Gespräche auf Seite 241. Der Voicemail-Server vergleicht die konfigurierten Zeitspannen mit der Ortszeit des Benutzers (UTC + lokale Zeitverschiebung). Wenn Sie eine neue Nachricht in Ihrem Postfach erhalten, vergleicht Voicemail Pro die Ortszeit (UTC + Zeitverschiebung des Benutzers) mit der konfigurierten Zeit für ausgehende Gespräche. Der Vergleich zwischen der lokalen Zeit und der Zeit für ausgehende Gespräche bestimmt die Zielnummer des ausgehenden Gesprächs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel: Die Ortszeit von IPO 14:00 (UTC + 2:00) ist und die Ortszeit des Voicemail-Servers 17:30 (UTC + 5:30). Sie befinden sich am IPO1 und haben ausgehende Gespräche für einen Büroanschluss zwischen 13:00 Uhr und 15:00 Uhr eingestellt. Wenn Sie eine Nachricht um 14:00 (UTC + 2:00) in IPO1 erhalten, initiiert der Voicemail-Server ausgehende Anrufe auch dann, wenn die Uhrzeit des Voicemail-Servers derzeit 17:30 (UTC + 5:30) lautet und sich eigentlich außerhalb der von Ihnen festgelegten Zeitspanne befindet. <p>* Hinweis:</p> <p>Wenn Sie die Zeitprogrammierung aufgrund des Zeitversatzes eines Benutzers in einer früheren Version von Voicemail Pro angepasst haben, müssen Sie diese Änderungen rückgängig machen, da Voicemail Pro den Zeitversatz eines Benutzers automatisch berücksichtigt.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Szenario	Beschreibung
Alarm aktivieren	<p>Sie können Voicemail Pro so konfigurieren, dass die Alarmzeit Ihrer Zeitzone entspricht. Wenn Sie auf Ihrem Telefon einen Alarm aktivieren, legt Voicemail Pro die Alarmzeit automatisch in der Zeitzone des Benutzers fest.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel: Die Ortszeit von IPO1 ist 14:00 (UTC + 2:00) und die Ortszeit des Voicemail-Servers 17:30 (UTC + 5:30). Sie haben in IPO1 einen Alarm für 14:30 aktiviert. Das System löst den Alarm um 14:30 Ortszeit von IPO1 aus, nicht um 14:30 Ortszeit des Voicemail-Servers.
Lesen von E-Mails	<p>Wenn Sie Voicemail Pro TTS zum Lesen von E-Mails verwenden, berechnet das System den Zeitstempel einer E-Mail anhand der UTC-Zeit und der lokalen Zeitverschiebung von IPO des Empfängers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel: Sie befinden sich in IPO1 mit der Ortszeit 14:00 (UTC + 2:00). Sie erhalten eine E-Mail. Wenn Sie die E-Mail lesen, wird vom System als Zeitstempel die UTC-Zeit plus die lokale Zeitverschiebung von IPO1 wiedergegeben (14:00 - UTC + 2:00).

Kapitel 31: Client Sicherung und Wiederherstellung.

Der Client Voicemail Pro kann verwendet werden, um Sicherungs- und Wiederherstellungsfunktionen auf einem Remote-FTP-Server auszuführen. Der Client kann auch verwendet werden, um frühere Sicherungskopien wiederherzustellen.

! Wichtig:

- Dies ist eine Reihe von Legacy-Funktionen. Es wird empfohlen, stattdessen die über die Webverwaltungsmenüs des Servers verfügbaren Sicherungs- und Wiederherstellungsmenüs zu verwenden. Siehe [Sichern und Wiederherstellen mit Web Manager](#) auf Seite 353.

Verwandte Links

[Sofortige Sicherungen](#) auf Seite 253

[Datensicherungen terminlich festlegen](#) auf Seite 255

[Sicherungen wiederherstellen](#) auf Seite 257

Sofortige Sicherungen

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Voicemail Pro-Client können Sie eine sofortige Sicherung vornehmen.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Voicemail Pro-Client-Anwendung und stellen Sie eine Verbindung zum Voicemail-Server her.
2. Wählen Sie im Menü **Administration** den Befehl **Einstellungen > Allgemein**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sichern und wiederherstellen**.
4. Klicken Sie auf **Jetzt sichern**.
5. Um die Sicherungsdateien gegen unbeabsichtigte oder böswillige Manipulationen zu schützen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sicherung verschlüsseln**.
6. Wählen Sie die Elemente aus, die Sie in die Sicherung [Beschreibungen der Datensicherungsoptionen](#) auf Seite 254 aufnehmen möchten.

7. Um die Sicherungsdateien lokal zu speichern, geben Sie den lokalen Dateipfad (also `\server\filepath`) oder einen Remote-Pfad im UNC-Format (also `\\server\filepath`) in **Speicherort** ein.
 - Standardpfad: `/opt/vmpro/Backup/Scheduled`.
 - Bei einem Unified Communications Module können die Pfade `/media/sdb1` and `/media/sdc1` für den Zugriff auf die USB-Steckplätze des Moduls verwendet werden.
8. Sollen die Sicherungsdateien auf einem Remote-FTP-Server gespeichert werden, wählen Sie **Remote-Sicherungs-Konfiguration** und gehen Sie dann wie folgt vor:
 - a. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Remote-FTP-Servers in **Remote-FTP-Host** ein.
 - b. Geben Sie in den absoluten FTP-Pfad des Ordners auf dem Remote-FTP-Server in **Remote-FTP-Pfad** ein.
 - c. Geben Sie den FTP-Benutzernamen in **FTP-Benutzername** ein.
 - d. Geben Sie das FTP-Kennwort in **FTP-Kennwort** ein.
 - e. Wenn SFTP beim Datentransfer verwendet werden soll, wählen Sie **SFTP**.
 - f. Klicken Sie auf **Testverbindung**, um zu überprüfen, ob der Voicemail-Server eine Verbindung zum Remote-FTP- oder SFTP-Server herstellen kann.

Falls Sie eine Fehlermeldung in Bezug auf die Authentizität des Hosts erhalten:
9. Klicken Sie auf **OK**, um mit der Sicherung zu beginnen.

 **Hinweis:**

Wenn gerade eine Datensicherung durchgeführt wird, wird im Dialogfeld **Sichern und wiederherstellen** die Schaltfläche **Abbruch** anstelle von **Jetzt sichern** angezeigt. Wenn Sie die gerade stattfindende Datensicherung abbrechen möchten, klicken Sie auf **Abbruch**.

Verwandte Links

[Client Sicherung und Wiederherstellung](#) auf Seite 253

[Beschreibungen der Datensicherungsoptionen](#) auf Seite 254

Beschreibungen der Datensicherungsoptionen

Optionen	Beschreibung
Voicemails	Die in den Postfächern der Benutzer und des Sammelanschlusses eingegangenen Sprachnachrichten.
Benutzereinstellungen & Grußansagen	Persönliche und vorübergehende Grußansagen, Konfigurationseinstellungen für Grußansagen, Postfach-Konfigurationseinstellungen, Konfigurationseinstellungen für ausgehende Gespräche und benutzerdefinierte Aufzeichnungen.
Kampagnenname	Die bei Kampagnen erhaltenen Antworten.
Anrufverläufe, Module und Bedingungen	Die Anrufverläufe, Module, Bedingungen und Metadaten für Kampagnen.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Optionen	Beschreibung
Modulaufzeichnungen	Die Aufzeichnungen für verschiedene Module.
Systemeinstellungen	Einstellungen wie Voicemail Pro-Einstellungen, COS-Einstellungen, Debug-Einstellungen usw.

Verwandte Links

[Sofortige Sicherungen](#) auf Seite 253

[Datensicherungen terminlich festlegen](#) auf Seite 255

Datensicherungen terminlich festlegen

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Voicemail Pro-Client können Sie tägliche, wöchentliche und monatliche Sicherungen für den Server terminieren.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Voicemail Pro-Anwendung und stellen Sie eine Verbindung zum Voicemail-Server her.
2. Wählen Sie im Menü **Administration** den Befehl **Einstellungen > Allgemein**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sichern und wiederherstellen**.
4. Klicken Sie auf **Konfigurieren**.
5. Geben Sie im Feld **Start** den Startzeitpunkt an, zu dem die Ausführung der Datensicherung beginnen soll.
6. Um die Sicherungsdateien gegen unbeabsichtigte oder böswillige Manipulationen zu schützen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sicherung verschlüsseln**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Täglich**, **Wöchentlich** oder **Monatlich**, damit die Datensicherungen entsprechend durchgeführt werden.

*** Hinweis:**

Es wird jeweils nur ein Typ von Datensicherung ausgeführt. Wenn die Startzeitpunkte für die Durchführung von Datensicherungen auf denselben Zeitpunkt festgelegt sind, bestehen folgende Prioritäten: monatliche Sicherung hat Vorrang gegenüber wöchentlicher und täglicher Sicherung, und wöchentliche Sicherung hat Vorrang gegenüber täglicher Datensicherung.

8. Geben Sie bei jedem Datensicherungs-Terminplan an, welche Elemente gesichert werden sollen. Siehe [Beschreibungen der Datensicherungsoptionen](#) auf Seite 254.
9. Um die Sicherungsdateien lokal zu speichern, geben Sie den lokalen Dateipfad (also `\server\filepath`) oder einen Remote-Pfad im UNC-Format (also `\\server\filepath`) **in das jeweilige Feld Speicherort** ein.

- Standardpfad: `/opt/vmpro/Backup/Scheduled`.

- Bei einem Unified Communications Module können die Pfade `/media/sdb1` und `/media/sdc1` verwendet werden, um auf die USB-Steckplätze des Moduls zuzugreifen.
10. Sollen die Sicherungsdateien auf einem Remote-FTP-Server gespeichert werden, wählen Sie **Remote-Sicherungs-Konfiguration** und gehen Sie dann wie folgt vor:
 - a. Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Remote-FTP-Servers in **Remote-FTP-Host** ein.
 - b. Geben Sie in den absoluten FTP-Pfad des Ordners auf dem Remote-FTP-Server in **Remote-FTP-Pfad** ein.
 - c. Geben Sie den FTP-Benutzernamen in **FTP-Benutzername** ein.
 - d. Geben Sie das FTP-Kennwort in **FTP-Kennwort** ein.
 - e. Wenn SFTP beim Datentransfer verwendet werden soll, wählen Sie **SFTP**.
 - f. Klicken Sie auf **Testverbindung**, um zu überprüfen, ob der Voicemail-Server eine Verbindung zum Remote-FTP- oder SFTP-Server herstellen kann.

Falls Sie eine Fehlermeldung in Bezug auf die Authentizität des Hosts erhalten, siehe [Beschreibungen der Datensicherungsoptionen](#) auf Seite 254.
 11. Klicken Sie auf **OK**.
 12. Klicken Sie auf **OK**, um das Dialogfeld **Systemeinstellungen** zu schließen.

Verwandte Links

[Client Sicherung und Wiederherstellung](#) auf Seite 253

[Beschreibungen der Datensicherungsoptionen](#) auf Seite 254

Beschreibungen der Datensicherungsoptionen

Optionen	Beschreibung
Voicemails	Die in den Postfächern der Benutzer und des Sammelanschlusses eingegangenen Sprachnachrichten.
Benutzereinstellungen & Grußansagen	Persönliche und vorübergehende Grußansagen, Konfigurationseinstellungen für Grußansagen, Postfach-Konfigurationseinstellungen, Konfigurationseinstellungen für ausgehende Gespräche und benutzerdefinierte Aufzeichnungen.
Kampagnenname	Die bei Kampagnen erhaltenen Antworten.
Anrufverläufe, Module und Bedingungen	Die Anrufverläufe, Module, Bedingungen und Metadaten für Kampagnen.
Modulaufzeichnungen	Die Aufzeichnungen für verschiedene Module.
Systemeinstellungen	Einstellungen wie Voicemail Pro-Einstellungen, COS-Einstellungen, Debug-Einstellungen usw.

Verwandte Links

[Sofortige Sicherungen](#) auf Seite 253

[Datensicherungen terminlich festlegen](#) auf Seite 255

Sicherungen wiederherstellen

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können den Voicemail Pro-Client nicht verwenden, um frühere Sicherungen wiederherzustellen. Die Sicherungsdateien können jedoch auf den Server kopiert und anschließend über die Web-Control-Menüs wiederhergestellt werden.

Warnung:

Im Rahmen der Wiederherstellung muss der Voicemail-Dienst heruntergefahren und neu gestartet werden. Der Vorgang kann nicht korrekt ausgeführt werden, wenn während der Wiederherstellung ein Voicemail Pro Client mit dem Dienst verbunden ist. Dies führt zu einer inkorrekten Wiederherstellung von Dateien.

Vorgehensweise

1. Stellen Sie mithilfe eines SSH Dateiübertragungstools eine Verbindung zum Server her.
2. Kopieren Sie den Sicherungsordner in den Ordner `/opt/vmpro/Backup/Scheduled/OtherBackups` auf IP Office Application Server.
 - Wenn die Sicherungsdateien auf einem Remote-FTP-Host gespeichert sind, können Sie den Ordner mit den Sicherungsdateien von dem Remote-FTP-Host mithilfe einer FTP-Client-Anwendung herunterladen.
 - Wenn Sie einen Voicemail Pro-Server verwenden, der auf dem Unified Communications Module ausgeführt wird, können Sie den Ordner mit den Sicherungsdateien auf einen USB-Speicher kopieren. Für weitere Informationen.
3. Melden Sie sich über einen Web-Browser direkt auf Port 7071 bei den Web-Steuerungsmenüs des Servers an.
4. Klicken Sie auf **Einstellungen** und wählen Sie die Registerkarte **Allgemein**.
5. Klicken Sie im Abschnitt **Sichern und Wiederherstellen** auf **Wiederherstellen** für den **Voicemail-Service**.
6. Wählen Sie die Sicherungsdatei aus, die wiederhergestellt werden soll.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

[Client Sicherung und Wiederherstellung](#) auf Seite 253

Teil 7: Aufzeichnen von Anrufen

Kapitel 32: Aufzeichnen von Anrufen

Sie können Voicemail Pro nicht nur für Nachrichtendienste verwenden, sondern auch für Dienste zum Aufzeichnen von Anrufen. Sie können IP Office so konfigurieren, dass die Aufnahme von Anrufen manuell oder automatisch gestartet wird.

- Beim Aufzeichnen eines Konferenzgesprächs wird die Aufzeichnung fortgeführt, wenn ein neuer Teilnehmer der Konferenz beiträgt. Die Nachricht über die Aufzeichnung des Anrufs wird jedoch für jeden Teilnehmer, der der Konferenz beiträgt, erneut angezeigt.
- Wenn Sie während der Aufzeichnung eines Anrufs den Anruf parken oder ihn auf Halten setzen, unterbricht das Voicemail-System die Anrufaufzeichnung. Sobald Sie den Anruf zurückholen, wird auch die Aufzeichnung fortgesetzt.
- Wenn Sie Anrufe aufzeichnen, werden die Anrufaufzeichnungen standardmäßig auf Ihrer Mailbox gespeichert. Sie können das Speicherziel der Anrufaufzeichnung jedoch ändern.
- Eine Aufzeichnung durch einen Agenten, der sich auf ein Gespräch aufschaltet, wird fortgeführt, nachdem das aufgeschaltete Gespräch beendet wurde. Dies ermöglicht ein Kommentieren der Aufzeichnung.

Funktion	Beschreibung
Konferenzkapazität	Die Gesprächsaufzeichnung richtet sich nach der Konferenzkapazität, d. h. sie ist von der verfügbaren Konferenzkapazität des IP Office-Systems abhängig.
IP-Leitungen und -Nebenstellen	Wenn die Option „Direktverbindungspfad“ mit IP-Amtsleitungen und/oder -Nebenstellen verwendet wird, ändert das System den Anruf während der Aufzeichnung zu einer nicht direkten Verbindung.
Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung	In vielen Ländern schreiben gesetzliche Bestimmungen eine Benachrichtigung der Teilnehmer über die Aufzeichnung der Anrufe vor. Der Voicemail Pro tut dies, indem er eine Ansage abspielt, die ausgeschaltet werden kann. Bei automatisch aufgezeichneten Anrufen wird auf einigen Telefonen auch ein Aufzeichnungssymbol angezeigt.
Aufzeichnungsdauer	Sie können alle Anrufe für eine Dauer von maximal fünf Stunden aufzeichnen. Das tatsächliche Maximum wird in den Systemeinstellungen des Voicemail-Servers konfiguriert.
Sprachaufzeichnungsbibliothek (VRL = Voice Recording Library)	Standardmäßig werden Aufzeichnungen in Standard-Voicemail-Mailboxen gespeichert. Das System IP Office kann jedoch so konfiguriert werden, dass es eine separate Sprachaufzeichnungsbibliothek (VRL) unterstützt. In diesem Fall wird die Aufzeichnung an die VRL-Anwendung weitergeleitet, sobald Voicemail Pro einen Anruf aufgezeichnet hat.

Verwandte Links

[Warnhinweis bei Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 260

[Einstellen der maximalen Aufzeichnungslänge](#) auf Seite 261

[Einholen der Zustimmung des Anrufers](#) auf Seite 261

Warnhinweis bei Gesprächsaufzeichnung

An vielen Orten ist es aufgrund örtlicher oder nationaler Bestimmungen erforderlich, Anrufer mit einer Warnung darüber zu informieren, dass ihr Gespräch aufgezeichnet wird. Hierzu können Sie zum Beispiel den Hinweis zur Gesprächsaufzeichnung (Advice of Call Recording) aktivieren, die auf dem Voicemail-Server zur Verfügung steht.

- Der Hinweis zur Gesprächsaufzeichnung (AOCR) wird immer abgespielt, wenn die Option „Hinweis zur Gesprächsaufzeichnung“ aktiviert ist.
- Bei Verwendung analoger Leitungen hört der Anrufer den Hinweis zur Gesprächsaufzeichnung möglicherweise nicht. Da analoge Leitungen keine Rufstatussignalisierung unterstützen, wird der Hinweis zur Gesprächsaufzeichnung wiedergegeben, sobald die Leitung belegt ist, d. h. auch wenn der Anruf klingelt und noch nicht angenommen wurde.
- Die Option ist standardmäßig aktiviert.

Hinweis zur Gesprächsaufzeichnung

Die Nachricht wird für alle Sprachen in der Datei *aor_00.wav* bereitgestellt.

Verwandte Links


[Aufzeichnen von Anrufen](#) auf Seite 259

[Ein-/Ausschalten der Aufzeichnungswarnung](#) auf Seite 260

[Verbergen des Hinweises für die automatische Aufzeichnung](#) auf Seite 260

Ein-/Ausschalten der Aufzeichnungswarnung

Vorgehensweise

1. Klicken Sie im Voicemail Pro-Client auf  oder wählen Sie **Administration** > **Einstellungen** > **Allgemein** aus.
2. Klicken Sie auf , um diese Option zu aktivieren (Häkchen) oder zu deaktivieren (kein Häkchen).
3. Klicken Sie auf **OK**.
4. Klicken Sie auf **Speichern und aktiv schalten**.

Verwandte Links


[Warnhinweis bei Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 260

Verbergen des Hinweises für die automatische Aufzeichnung

Informationen zu diesem Vorgang

Neben dem hörbaren Hinweis zur Gesprächsaufzeichnung zeigen manche Avaya-Endgeräte „REC“ an, um darauf aufmerksam zu machen, dass das Gespräch aufgezeichnet wird. Die Anzeige kann unterdrückt werden.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration von IP Office.
2. Klicken Sie im **Navigationsbereich** auf  **System**.
3. Klicken Sie im Fenster **Systemkonfiguration** auf die Registerkarte System.


4. Aktivieren Sie **Autom Aufzeichnen verbergen**. Die Anzeige **REC** am Endgerät wird unterdrückt.
5. Speichern Sie die Konfiguration wieder im System IP Office.

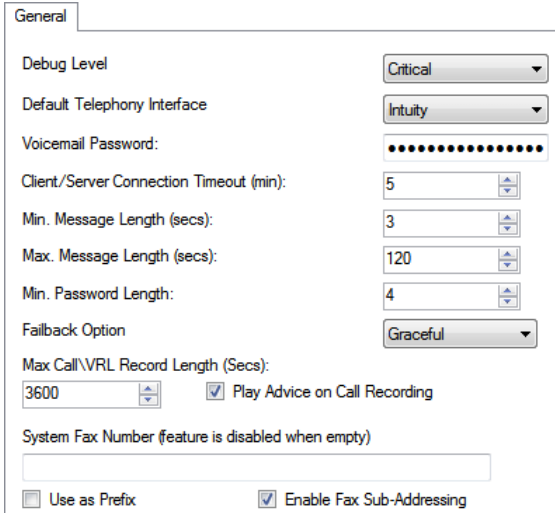
Verwandte Links

[Warnhinweis bei Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 260

Einstellen der maximalen Aufzeichnungslänge

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Voicemail Pro-Client-Anwendung und stellen Sie eine Verbindung zum Voicemail-Server her.
2. Wählen Sie  und dann aus.



General

Debug Level: Critical

Default Telephony Interface: Intuity

Voicemail Password:

Client/Server Connection Timeout (min): 5

Min. Message Length (secs): 3

Max. Message Length (secs): 120


Min. Password Length: 4

Failback Option: Graceful

Max Call/VRL Record Length (Secs): 3600 Play Advice on Call Recording

System Fax Number (feature is disabled when empty)

Use as Prefix Enable Fax Sub-Addressing

3. Legen Sie im Feld einen Wert fest. Der minimale festlegbare Wert beträgt 5 Sekunden. Der maximal festlegbare Wert beträgt 18000 Sekunden (300 Minuten).
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf  **Speichern und aktiv schalten** und wählen Sie **JA**.

Verwandte Links

[Aufzeichnen von Anrufen](#) auf Seite 259

Einholen der Zustimmung des Anrufers

In einigen Szenarien möchten Sie den Benutzer möglicherweise dazu auffordern, die Anrufaufzeichnung entweder zuzulassen oder nicht. Wenn die Aufzeichnung durch einen Anrufverlauf ausgelöst wird, dann kann eine Aufforderung für eine solche Zustimmung und entsprechend das Antworten im Anrufverlauf erfolgen.

In einigen Fällen kann die Aufzeichnung der Zustimmung durch den Anrufer jedoch obligatorisch sein. Dies kann mithilfe der Einstellungen der Einwilligungsrichtlinie erfolgen, die bei jeder Aktion verfügbar sind.

Bei Verwendung der Einstellungen wird ein Zustimmungswert in die SMDR-Ausgabe des Systems Ip Office für den Aufruf aufgenommen (0 = Nicht angefordert, 2 = Zustimmung erteilt, 6 = Zustimmung abgelehnt). Der Zustimmungswert ist auch in der DevLink3-CTI-Ausgabe des Systems IP Office verfügbar.

Verwandte Links

[Aufzeichnen von Anrufen](#) auf Seite 259

[Beispiel für die Zustimmung des Anrufers](#) auf Seite 262

Beispiel für die Zustimmung des Anrufers

Informationen zu diesem Vorgang

Der Kunde hat eine Verkaufsgruppe und möchte die automatische Anrufaufzeichnung verwenden, um Stichproben der Anrufe aufzuzeichnen, die die Mitglieder der Gruppe beantworten. Die lokalen Gesetze verlangen jedoch, dass sie Anrufer dazu auffordern, die Aufzeichnung ihres Anrufs zu bestätigen und eine Aufzeichnung der Antwort des Anrufers aufzubewahren.

Vorgehensweise

1. In der Systemkonfiguration IP Office sind 2 Vertriebsgruppen eingerichtet: Sie haben die gleichen Mitglieder und Einstellungen, aber nur eine hat die Einstellungen für die automatische Anrufaufzeichnung aktiviert.
2. In der Voicemail Pro-Konfiguration wurde ein Modul erstellt, das die Zustimmung des Anrufers zur Aufzeichnung anfordert.
 - a. Die Menüaktion fordert den Anrufer auf, 1 zu drücken, wenn er mit der Anrufaufzeichnung einverstanden ist und 0 wenn nicht. Es gibt auch Optionen für Zeitüberschreitung und andere Antworten.
 - b. Die beiden generischen Aktionen haben die Einstellung Einwilligungsrichtlinie auf ihrer Registerkarte „Berichte“ auf Einwilligung erteilt bzw. Einwilligung verweigert gestellt.
 - c. Die 3 Modulrückgabeaktionen wurden für verschiedene mögliche Anruferantworten hinzugefügt.
 - d. Indem sie dies als ein separates Modul tun, können sie es in Anrufverläufe, wo es nicht nur um Verkauf geht, einschließen. Das hilft auch dabei, die Ansicht dieser anderen Anrufverläufe einfacher zu halten.
3. Für eingehende Verkaufsgespräche wird ein weiteres Modul erstellt. Im Routing eingehender Anrufe des IP Office-Systems für Verkaufsanrufe wurde das Ziel als VM:Sales festgelegt.
 - a. Das Aufzeichnungszustimmungsmodul wurde in diesen Anrufablauf gezogen und wird mit einem Ergebnislink für jede seiner Modulrückgabeaktionen angezeigt.
 - b. Das Ergebnis für Anrufer, die der Anrufaufzeichnung zugestimmt haben, wurde mit einer Aktion verknüpft, die den Anrufer an die Verkaufsgruppe weiterleitet, für die die automatische Anrufaufzeichnung aktiviert ist.

- c. Die anderen Ergebnisse wurden mit einer Aktion verknüpft, die den Anrufer an eine Verkaufsgruppe weiterleitet, für die die automatische Anrufaufzeichnung nicht aktiviert ist.

Verwandte Links

[Einholen der Zustimmung des Anrufers](#) auf Seite 261

Kapitel 33: Sprachaufzeichnungsbibliothek

Bei der Aufzeichnung von Anrufen, egal ob manuell oder automatisch, werden die Anrufaufzeichnungen auf einer bestimmten Mailbox gespeichert. Die Aufzeichnungen können dann genauso abgespielt werden wie eine normale Nachricht.

Wenn Sie jedoch das Ziel von oder die Einstellung von oder festlegen, werden diese Aufzeichnungen in einem VRL-Verzeichnis gespeichert.

Das VRL-Verzeichnis ist der Ort, an dem Anwendungen, die Anrufarchivierung durchführen, regelmäßig überprüfen können, um diese Anrufaufzeichnungen zu erfassen. Sie können VRL auch als Ziel für Anrufe festlegen, die dann in einem Anrufverlauf über die Aktion **Nachricht hinterlassen** aufgezeichnet werden.

Verwandte Links

[Setting the VRL Recording Format](#) auf Seite 264

[Media Manager](#) auf Seite 265

[Centralized Media Manager](#) auf Seite 265

Setting the VRL Recording Format

Das von der Anwendung benötigte Aufzeichnungsformat, das die VRL-Aufzeichnungen erfasst, kann variieren. Mit diesem Vorgang können Sie das verwendete Format festlegen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Web Management-Menüs für den Server an, auf dem der Voicemail-Dienst gehostet wird.
2. Klicken Sie auf **Anwendungen** und wählen Sie **Voicemail Pro – Systemeinstellungen**.
3. Klicken Sie auf und wählen Sie die erforderliche Option:

Einstellung	Beschreibung
	Speichert die Aufzeichnungen im <code>opus</code> -Format zur Erfassung durch die VRL-Anwendung des Systems, z. B. Media Manager. <ul style="list-style-type: none">• Bei Verwendung dieses Formats werden alle Aufzeichnungen authentifiziert. Das heißt, die VRL- und VRLA-Aufzeichnungsmethoden sind dieselben.
	Speichert die Aufzeichnungen im <code>.wav</code> -Format für jede Anrufarchivierungsanwendung eines Drittanbieters, die erfasst werden soll.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verwandte Links

[Sprachaufzeichnungsbibliothek](#) auf Seite 264

Media Manager

Media Manager ist eine VRL-Anwendung, die auf demselben Server wie der Voicemail-Dienst ausgeführt wird. Sie stellt die Tools zum Sortieren, Suchen und Wiedergeben von Aufzeichnungen zur Verfügung. Sie unterstützt auch die Archivierung von Aufzeichnungen auf DVD oder Netzwerkspeicher.

- Informationen zur Installation und Konfiguration finden Sie in der separaten Dokumentation zum [Verwalten von Avaya IP Office™ Platform Media Manager](#).
- VRL ist eine lizenzierte/abonnierte Funktion:
 - Für Systeme im IP Office Abonnementmodus erfordert das System ein Media Manager Abonnement.
 - Bei IP Office Server Edition-Modussystemen muss die Media Manager-Lizenz in die Konfiguration des primären Servers eingegeben werden.
 - Bei Systemen, die Dual-Active Voicemail-Server verwenden, ist für den primären und sekundären Server eine Lizenz erforderlich.
 - Für andere IP Office-Modussysteme ist eine Media Manager-Lizenz in der Konfiguration jedes Systems im Netzwerk erforderlich.
- Die Media Manager muss so konfiguriert sein, dass sie die Aufzeichnungen auf einem vom Voicemail-Server getrennten Laufwerk speichert. Dadurch werden Konflikte zwischen den langfristig gespeicherten Speicher der Aufzeichnungsarchiven und dem für Mailbox-Nachrichten verfügbaren Speicherplatz vermieden.
- Die Dateien können als authentifizierte Dateien zur Speicherung und Wiedergabe aufgezeichnet werden. Diese Dateien enthalten Informationen, ob sie in irgendeiner Form verändert wurden.

Verwandte Links

[Sprachaufzeichnungsbibliothek](#) auf Seite 264

Centralized Media Manager

Centralized Media Manager wird in Abonnement-Modus-Systemen nicht unterstützt. Es handelt sich um eine VRL-Anwendung, die auf denselben Cloud-Servern ausgeführt wird, die die Systemabonnements bereitstellen.

- VRL ist eine lizenzierte/abonnierte Funktion:
 - Für Systeme im IP Office Abonnementmodus erfordert das System ein Media Manager Abonnement.

- Die Dateien können als authentifizierte Dateien zur Speicherung und Wiedergabe aufgezeichnet werden. Diese Dateien enthalten Informationen, ob sie in irgendeiner Form verändert wurden.

Verwandte Links


[Sprachaufzeichnungsbibliothek](#) auf Seite 264

Kapitel 34: Manuelle Gesprächsaufzeichnung

Es gibt mehrere Möglichkeiten, die manuelle Aufzeichnung eines Telefongesprächs zu starten.


SoftConsole

Der SoftConsole-Operator kann das aktuelle Telefongespräch ganz oder teilweise manuell aufzeichnen.

- Klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche . Die Schaltfläche funktioniert wie ein Ein-/Ausschalter. Klicken Sie erneut auf diese Schaltfläche, um die Aufzeichnung zu beenden.
- Wählen Sie **Aktionen** > **Anruf aufzeichnen**. Diese Aktion kann umgeschaltet werden, d. h. sie kann auch verwendet werden, um die Aufzeichnung zu stoppen.
- **Drücken Sie** F5, um die Aufzeichnung zu starten. **Drücken Sie** F5 erneut, um die Aufzeichnung zu stoppen.

Serie 4400

An Telefonen der Serie 4400 mit einer Menütaste kann die Gesprächsaufzeichnung wie folgt manuell ein- und ausgeschaltet werden:

- Drücken Sie  **Menü** > **Menü** > **Funkt** > **Aufz..**

Verwandte Links

[Optionen für die manuelle Aufzeichnung](#) auf Seite 267


[Einrichten einer DSS-Taste für die manuelle Aufzeichnungen](#) auf Seite 268

[Funktionscodes verwenden](#) auf Seite 269

[Anpassen der manuellen Aufzeichnung](#) auf Seite 269

Optionen für die manuelle Aufzeichnung

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise


1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration von IP Office.
2. Klicken Sie auf  und wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.

3. Wählen Sie die Registerkarte .

Recording Outbound	None	
Recording Inbound	None	
Record Time Profile	<None>	
Recording (Auto)	Mailbox	402 Extn402
Auto Record Calls	External	
Recording (Manual)	Mailbox	402 Extn402

4. Nutzen Sie , um das Ziel für die Aufzeichnung anzugeben. Standardmäßig ist dies das eigene Postfach des Benutzers.

Option	Beschreibung
	Standardeinstellung. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die nebenstehende Dropdown-Liste verwendet werden, um das Postfach des Zielbenutzers oder des Sammelanschlusses auszuwählen.
	Diese Optionen werden nur verwendet, wenn eine VRL-Anwendung installiert wurde. Die Aufzeichnungsdateien werden in einem VRL-Ordner zur Erfassung durch die VRL-Anwendung abgelegt. Siehe Sprachaufzeichnungsbibliothek auf Seite 264 Bei Aufzeichnungen, die das .opus-Format verwenden, funktionieren die beiden Einstellungen gleich (Aufzeichnungen werden authentifiziert). Bei Aufzeichnungen, die das .wav-Format verwenden, erzeugt nur die Option authentifizierte Aufzeichnungen.

- Klicken Sie auf .
- Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung zurück zu IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links


[Manuelle Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 267


Einrichten einer DSS-Taste für die manuelle Aufzeichnungen

Informationen zu diesem Vorgang

Die Anrufaufzeichnungsfunktion kann auf eine DSS-Taste programmiert werden. Wurde eine DSS-Taste programmiert, so kann diese während eines Anrufs gedrückt werden, um das Gespräch aufzuzeichnen.

Vorgehensweise

- Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration von IP Office.
- Klicken Sie auf  und wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.
- Wählen Sie die Registerkarte .
- Wählen Sie die gewünschte DSS-Taste und klicken Sie auf .
- Klicken Sie auf Durchsuchen für die .

6. Wählen Sie . Klicken Sie auf **OK**.
7. Geben Sie in das Feld eine Beschreibung ein, die auf dem Telefondisplay erscheinen soll.
8. Klicken Sie auf .
9. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsdatei zu speichern.

Das Gespräch wird aufgezeichnet, wenn der Benutzer während des Anrufs die programmierte DSS-Taste betätigt. Der Anrufer hört den Hinweis, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, wenn die obligatorische Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung aktiv ist. Siehe [Benachrichtigung bei Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 260.

Verwandte Links

[Manuelle Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 267

Funktionscodes verwenden

Informationen zu diesem Vorgang

Das Funktionscode-Merkmal „Anruf aufzeichnen“ kann verwendet werden, um eine Gesprächsaufzeichnung einzuleiten, die in der vom Benutzer angegebenen Mailbox gespeichert wird. Der Beispielfunktionscode (*95) lässt sich als Benutzerfunktionscode oder Systemfunktionscode konfigurieren. In beiden Fällen wird eine Aufzeichnung ausgelöst.

Feld	Beschreibung
Feld	Enthält...
	*95
	[Leer lassen]
	0

So verwenden Sie den Funktionscode:

Vorgehensweise

1. Stellen Sie den Anrufer während eines Gesprächs auf Halten.
2. Wählen Sie den Funktionscode. Das Gespräch wird automatisch wieder aufgenommen und die Aufzeichnung beginnt.

Verwandte Links

[Manuelle Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 267

Anpassen der manuellen Aufzeichnung

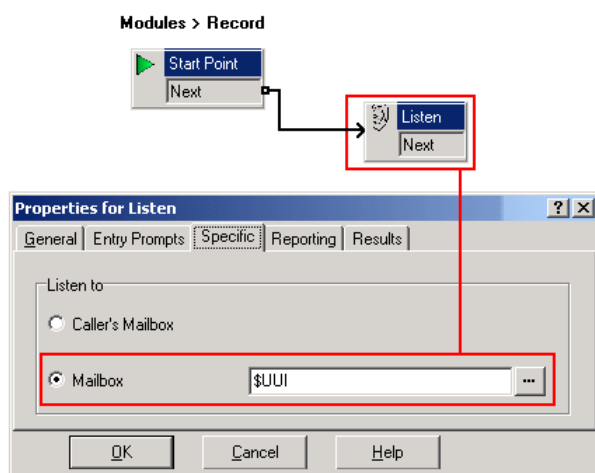
Die Aufzeichnung ist für den Voicemail-Server eine Standardaufgabe. Ein Modul mit dem Namen `Record` kann jedoch verwendet werden, um die Steuerung der manuellen

Aufzeichnung anzupassen (`vrlmanual` für Anrufe, die in der Sprachaufzeichnungsbibliothek aufgezeichnet werden).

*** Hinweis:**

Wenn Sie das Modul `Record` erstellen, wird die Standardaufzeichnung außer Kraft gesetzt. Daher muss es zumindest den Standardvorgang der manuellen Aufzeichnung emulieren, bei dem die Aufnahmen im Postfach des Benutzers abgelegt werden, der die Aufzeichnung ausgelöst hat. Beispiel: Im unten gezeigten Anrufverlauf des Moduls wird die Aktion **Abhören** auf `$UUI` eingestellt.

Sobald die Aufzeichnung ausgelöst wird, enthält `$UUI` den Benutzernamen des Benutzers, der den Aufzeichnungsvorgang ausgelöst hat.



Verwandte Links

[Manuelle Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 267

Kapitel 35: Automatische Gesprächsaufzeichnung

Das System IP Office kann so konfiguriert werden, dass Anrufe basierend auf bestimmten am Anruf beteiligten Elementen automatisch aufgezeichnet werden.

Auslöser	Eingehend	Ausgehend	Standardaufzeichnungsziel	Dauer ^[1]
Weiterleitung eingehender Anrufe	Ja	–	Keine	Für die Dauer des Anrufs.
Sammelanschluss	Ja	–	Postfach für Sammelanschluss	Bis der Anruf beendet wird oder an einen Benutzer außerhalb des Sammelanschlusses bzw. dessen Überlaufgruppe weitergeleitet wird.
Benutzer	Ja	Ja	Postfach für Benutzer	Bis der Benutzer den Anruf beendet oder weiterleitet.
Kontokennung	Keiner	Ja	Postfach für Benutzer	
Systemkonferenz	Ja	–	Konferenz-Mailbox	Für die Konferenzdauer

1. Bis zur konfigurierten Einstellung des Voicemail-Servers. Siehe [Einstellen der maximalen Aufzeichnungslänge](#) auf Seite 261.

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Einzelne Anrufe können mit mehreren Aufzeichnungskriterien übereinstimmen. In diesem Fall gilt Folgendes:
 - Wenn die Aufzeichnungsziele unterschiedlich sind, erfolgen separate Aufzeichnungen von oben angegebener Dauer.
 - Wenn die Aufzeichnungsziele identisch sind, erfolgt nur eine Aufzeichnung unter Verwendung von Routing für ankommende Anrufe, Sammelanschluss oder Benutzerdauer (in dieser Reihenfolge bzw. mit dieser Priorität).
- Mehrere Aufzeichnungen desselben Gesprächs verwenden mehrere Voicemail-Kanäle.
- Über Zeitprofile können Sie festlegen, wann die automatische Gesprächsaufzeichnung verwendet wird.
- Ankommende Anrufe werden nicht aufgezeichnet, wenn der Anruf an die normale Voicemail geleitet wird.
- Auf die automatische Aufzeichnung von ankommenden und abgehenden Anrufen können verschiedene Häufigkeitseinstellungen (in Prozent) angewendet werden.
- Mit einer obligatorischen Einstellung kann ein Besetztton zurückgegeben werden, wenn die Gesprächsaufzeichnung ausgelöst wird, aber keine Voicemail-Ports verfügbar sind.

- Wenn Anrufe mit einer Leitungspräsentation beantwortet wurden, wird die Gesprächsaufzeichnung an die Postfacheinstellung des ursprünglichen Ziels der Anrufroute geleitet.

Verwandte Links


- [Einrichten der automatischen Aufzeichnung für einen Benutzer](#) auf Seite 272
- [Einrichten der automatischen Gesprächsaufzeichnung für einen Sammelanschluss](#) auf Seite 273
- [Einrichten der automatischen Gesprächsaufzeichnung für das Routing ankommender Anrufe](#) auf Seite 274
- [Einrichten der automatischen Gesprächsaufzeichnung für einen ausgehenden Anruf mit Verrechnungscode](#) auf Seite 275
- [Festlegen der automatischen Anrufaufzeichnung für eine Systemkonferenz](#) auf Seite 276
- [Anpassen der automatischen Aufzeichnung](#) auf Seite 277

Einrichten der automatischen Aufzeichnung für einen Benutzer

Informationen zu diesem Vorgang




Dieser Prozess konfiguriert die automatische Anrufaufzeichnung für einen Benutzer.



Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration von IP Office.
2. Klicken Sie auf  . Wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte .

4. Wählen Sie aus und die erforderliche Aufzeichnungshäufigkeit aus. Eingehende Anrufe werden nicht aufgezeichnet, wenn der Anruf auch an die normale Voicemail geleitet wird.

Option	Beschreibung
	Nicht aufzeichnen.
	Alle Anrufe aufzeichnen, falls möglich.
	Alle Anrufe aufzeichnen. Falls keine Aufzeichnung möglich ist, wird ein Besetztzeichen an den Benutzer zurückgegeben.
xx%	Anrufen in den durch die Prozentangabe festgelegten Zeitintervallen aufzeichnen, bei 50 % beispielsweise jeden zweiten Anruf.

5. Verwenden Sie , um ein Zeitprofil auszuwählen, das angibt, wann die automatische Anrufaufzeichnung aktiv ist. Wenn keines festgelegt wird, werden Anrufe immer aufgezeichnet.
6. Verwenden Sie , um auszuwählen, ob oder Anrufe enthalten sind.
7. Nutzen Sie , um das Ziel für die Aufzeichnung anzugeben. Standardmäßig ist dies das eigene Postfach des Benutzers.

Option	Beschreibung
	Standardeinstellung. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die nebenstehende Dropdown-Liste verwendet werden, um das Postfach des Zielbenutzers oder des Sammelanschlusses auszuwählen.
	Diese Optionen werden nur verwendet, wenn eine VRL-Anwendung installiert wurde. Die Aufzeichnungsdateien werden in einem VRL-Ordner zur Erfassung durch die VRL-Anwendung abgelegt. Siehe Sprachaufzeichnungsbibliothek auf Seite 264 Bei Aufzeichnungen, die das .opus-Format verwenden, funktionieren die beiden Einstellungen gleich (Aufzeichnungen werden authentifiziert). Bei Aufzeichnungen, die das .wav-Format verwenden, erzeugt nur die Option authentifizierte Aufzeichnungen.



8. Klicken Sie auf .
9. Klicken Sie auf , um die Konfiguration an das IP Office zurückzusenden.

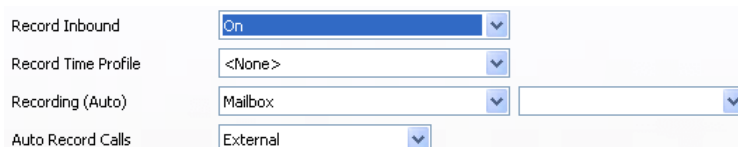
Verwandte Links



[Automatische Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 271

Einrichten der automatischen Gesprächsaufzeichnung für einen Sammelanschluss

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration von IP Office.
2. Klicken Sie auf .
3. Wählen Sie den gewünschten Sammelanschluss aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte .




5. Verwenden Sie , um ein Zeitprofil auszuwählen, das angibt, wann die automatische Anrufaufzeichnung aktiv ist. Wenn keines festgelegt wird, werden Anrufe immer aufgezeichnet.
6. Verwenden Sie , um auszuwählen, ob oder Anrufe enthalten sind.

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die erforderliche Aufzeichnungshäufigkeit aus. Eingehende Anrufe werden nicht aufgezeichnet, wenn der Anruf auch an die normale Voicemail geleitet wird.

Option	Beschreibung
	Nicht aufzeichnen.
	Alle Anrufe aufzeichnen, falls möglich.
	Alle Anrufe aufzeichnen. Falls keine Aufzeichnung möglich ist, wird ein Besetztzeichen an den Benutzer zurückgegeben.
xx%	Anrufen in den durch die Prozentangabe festgelegten Zeitintervallen aufzeichnen, bei 50 % beispielsweise jeden zweiten Anruf.

- Nutzen Sie , um das Ziel für die Aufzeichnung anzugeben.

Option	Beschreibung
	Standardeinstellung. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die nebenstehende Dropdown-Liste verwendet werden, um das Postfach des Zielbenutzers oder des Sammelanschlusses auszuwählen.
	Diese Optionen werden nur verwendet, wenn eine VRL-Anwendung installiert wurde. Die Aufzeichnungsdateien werden in einem VRL-Ordner zur Erfassung durch die VRL-Anwendung abgelegt. Siehe Sprachaufzeichnungsbibliothek auf Seite 264 Bei Aufzeichnungen, die das .opus-Format verwenden, funktionieren die beiden Einstellungen gleich (Aufzeichnungen werden authentifiziert). Bei Aufzeichnungen, die das .wav-Format verwenden, erzeugt nur die Option authentifizierte Aufzeichnungen.


- Klicken Sie auf .
- Klicken Sie auf , um die Konfiguration an das IP Office zurückzusenden.

Verwandte Links

[Automatische Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 271

Einrichten der automatischen Gesprächsaufzeichnung für das Routing ankommender Anrufe


Vorgehensweise

- Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration von IP Office.
- Klicken Sie auf .
- Wählen Sie die gewünschte Route für ankommende Anrufe.
- Wählen Sie die Registerkarte .


Recording Inbound	<input type="text" value="On"/>
Record Time Profile	<input type="text" value="<None>"/>
Recording (Auto)	<input type="text" value="Mailbox"/> <input type="text" value="<None>"/>

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die erforderliche Aufzeichnungshäufigkeit aus. Eingehende Anrufe werden nicht aufgezeichnet, wenn der Anruf auch an die normale Voicemail geleitet wird.

Option	Beschreibung
	Nicht aufzeichnen.
	Alle Anrufe aufzeichnen, falls möglich.
	Alle Anrufe aufzeichnen. Falls keine Aufzeichnung möglich ist, wird ein Besetztzeichen an den Benutzer zurückgegeben.
xx%	Anrufen in den durch die Prozentangabe festgelegten Zeitintervallen aufzeichnen, bei 50 % beispielsweise jeden zweiten Anruf.

- Verwenden Sie , um ein Zeitprofil auszuwählen, das angibt, wann die automatische Anrufaufzeichnung aktiv ist. Wenn keines festgelegt wird, werden Anrufe immer aufgezeichnet.
- Geben Sie einen Speicherort für die Aufzeichnungen an oder wählen Sie die Option, dass die Aufzeichnungen in der Sprachaufzeichnungsbibliothek gespeichert werden sollen.

Option	Beschreibung
	Standardeinstellung. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die nebenstehende Dropdown-Liste verwendet werden, um das Postfach des Zielbenutzers oder des Sammelanschlusses auszuwählen.
	Diese Optionen werden nur verwendet, wenn eine VRL-Anwendung installiert wurde. Die Aufzeichnungsdateien werden in einem VRL-Ordner zur Erfassung durch die VRL-Anwendung abgelegt. Siehe Sprachaufzeichnungsbibliothek auf Seite 264 Bei Aufzeichnungen, die das <code>.opus</code> -Format verwenden, funktionieren die beiden Einstellungen gleich (Aufzeichnungen werden authentifiziert). Bei Aufzeichnungen, die das <code>.wav</code> -Format verwenden, erzeugt nur die Option <code>authentifizierte Aufzeichnungen</code> .


- Klicken Sie auf .
- Klicken Sie auf , um die Konfiguration an das IP Office zurückzusenden.

Verwandte Links

[Automatische Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 271

Einrichten der automatischen Gesprächsaufzeichnung für einen ausgehenden Anruf mit Verrechnungscode

Vorgehensweise

- Öffnen Sie IP Office Manager und laden Sie die Konfiguration von IP Office.
- Klicken Sie auf .
- Wählen Sie den gewünschten Verrechnungscode aus.

4. Wählen Sie die Registerkarte .

Record Outbound

Record Time Profile

Recording (Auto)

5. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die erforderliche Aufzeichnungshäufigkeit aus.

Option	Beschreibung
	Nicht aufzeichnen.
	Alle Anrufe aufzeichnen, falls möglich.
	Alle Anrufe aufzeichnen. Falls keine Aufzeichnung möglich ist, wird ein Besetzzeichen an den Benutzer zurückgegeben.
xx%	Anrufen in den durch die Prozentangabe festgelegten Zeitintervallen aufzeichnen, bei 50 % beispielsweise jeden zweiten Anruf.

6. Auswahl ist erforderlich. Falls keines festgelegt wird, werden Anrufe immer aufgezeichnet.

7. Festlegen des Ziels :

Option	Beschreibung
	Standardeinstellung. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die nebenstehende Dropdown-Liste verwendet werden, um das Postfach des Zielbenutzers oder des Sammelanschlusses auszuwählen.
	Diese Optionen werden nur verwendet, wenn eine VRL-Anwendung installiert wurde. Die Aufzeichnungsdateien werden in einem VRL-Ordner zur Erfassung durch die VRL-Anwendung abgelegt. Siehe Sprachaufzeichnungsbibliothek auf Seite 264 Bei Aufzeichnungen, die das .opus-Format verwenden, funktionieren die beiden Einstellungen gleich (Aufzeichnungen werden authentifiziert). Bei Aufzeichnungen, die das .wav-Format verwenden, erzeugt nur die Option authentifizierte Aufzeichnungen.

8. Klicken Sie auf .

9. Klicken Sie auf , um die Konfiguration an das IP Office zurückzusenden.

Verwandte Links

[Automatische Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 271

Festlegen der automatischen Anrufaufzeichnung für eine Systemkonferenz

Systemkonferenzen können für die automatische Aufzeichnung konfiguriert werden.

Vorgehensweise

1. Verwenden Sie IP Office Manager oder IP Office Web Manager, wählen Sie **Anrufverwaltung > Voicemail > Konferenzen**.

2. Wählen Sie die Konferenz aus, die Sie aufzeichnen möchten.
3. Setzen Sie die **Aufzeichnungstyp** auf **Automatisch**.
4. Legen Sie das **Konferenz-Mailbox** auf das gewünschte Ziel fest:
5. Speichern Sie die Änderungen.

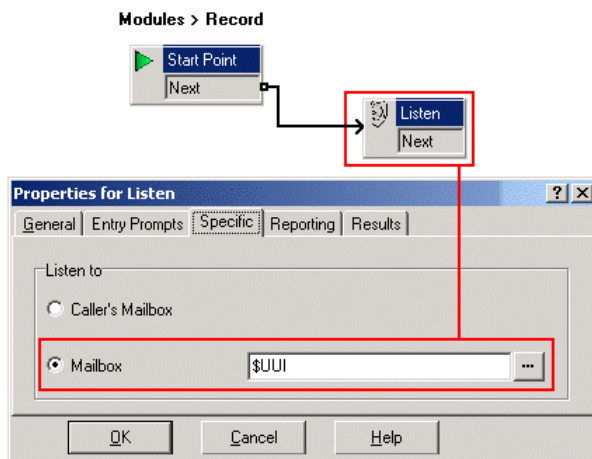
Verwandte Links

[Automatische Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 271


Anpassen der automatischen Aufzeichnung


Die automatische Aufzeichnung ist für den Voicemail-Server eine Standardaufgabe. Mit dem Modul `AutoRecord` können Sie die automatische Aufzeichnung jedoch an Ihre Wünsche anpassen (`vrlauto` für Anrufe, die in der Sprachaufzeichnungsbibliothek aufgezeichnet werden).


Wenn die automatische Aufzeichnung ausgelöst wird, enthält `$UUI` entweder den Kontokennung, Benutzernamen oder Sammelanschlussnamen, der die automatische Aufzeichnung ausgelöst hat.



Der Wert der Bedingung **Account1** wird mittels einer Aktion  **Bedingung testen** überprüft.

- Bei wahr wird der Anruf mit einer  **Abhören** Aktion aufgezeichnet, die das Postfach für die Aufzeichnung festlegt.
- Wenn die Bedingung Falsch ist, wird der nächste Bedingungstest ausgeführt.

Die im  **Bedingung Editor** erstellten Bedingungen vergleichen die Variable `$UUI` mit möglichen Werten für Kontokennungen.

Die letzte Aktion  **Abhören**, die verwendet wird, wenn keine der Bedingungstests wahr ist, hat ihr Postfach auf `$UUI` eingestellt. Wenn `$UUI` nicht mit einem Kontocode übereinstimmt, der für die automatische Aufzeichnung verwendet wird, ist der Wert entweder der Benutzername oder der Sammelanschlussname, der die automatische Aufzeichnung ausgelöst hat.

Verwandte Links

[Automatische Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 271

Teil 8: Beispiele

Voicemail Pro-Beispiele

Dieser Abschnitt enthält eine Reihe von Beispielen für bestimmte Bereiche des Voicemail Pro-Betriebs.

Eine Reihe einfacher Beispiele finden Sie im [Voicemail Pro Beispielübungen](#)-Handbuch. Dieses Dokument enthält eine Reihe von Anweisungen zur Einrichtung einer grundlegenden automatischen Weitervermittlung sowie zum Hinzufügen zusätzlicher Funktionen. Wenn Sie das Dokument bearbeiten, sollten Sie sich an den Prozess der Einrichtung und Prüfung von Anrufverläufen gewöhnen können.

Kapitel 36: Routing von Anrufen an Voicemail

Anrufer können über verschiedene Methoden an Voicemail vermittelt werden. Der Anrufer kann an eine bestimmte Mailbox vermittelt werden oder Nachrichten an einem bestimmten Voicemail Pro-Anfangspunkt hinterlassen oder von diesem abfragen. In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Sie die Funktionscodes von „Voicemail abfragen“ und **VM** verwenden: Pfade als Telefonnummern. Diese können dann auf Wählverfahren und DSS-Tasten von SoftConsole angewandt werden. Es ist ein Beispiel für ein Voicemail Pro-Modul enthalten, über das der weitergeleitete Anrufer die Nebenstelle auswählen kann, mit der er verbunden werden oder an der er eine Nachricht hinterlassen möchte.

· **VM: oder Funktionscodes**

- Die Methode **VM:** ist einfacher zu verwenden. Sie kann für IP Office-Anwendungen wie SoftConsole verwendet werden, ohne dass die IP Office-Konfiguration mit IP Office Manager aufgerufen und geändert werden muss. Der Nachteil ist jedoch, dass **VM:** nicht von einem physikalischen Telefon angewählt werden kann. Funktionscodes bieten den Vorteil, dass sie von einer beliebigen Nebenstelle aus gewählt werden können, wenn sie mit IP Office Manager erstellt wurden.

Verwandte Links

[Routing von Anrufen an Voicemail](#) auf Seite 279

[Weiterleiten von Anrufern an Voicemail](#) auf Seite 280

[Verwenden von Funktionscodes für den Zugriff auf Voicemail](#) auf Seite 280

[Verwenden von VM: für den Zugriff auf Voicemail](#) auf Seite 281

[Voicemail-Telefonnummern](#) auf Seite 282

[Einrichten der Nebenstelle mit dem Voicemail Pro-Modul](#) auf Seite 283

Routing von Anrufen an Voicemail

Hat ein Benutzer Voicemail aktiviert, wird in folgenden Fällen der Anruf automatisch an Voicemail weitergeleitet:

1. Die Nebenstelle ist belegt und „Anklopfen“ wurde nicht aktiviert.
2. Der Benutzer hat die Funktion Nicht stören aktiviert oder die Nebenstelle meldet sich nicht innerhalb der im IP Office Manager-Programm festgelegten Zeitüberschreitung für keine Antwort (Standardeinstellung ist 15 Sekunden).

Der Anrufer hört die Standard-Grußansage „Ihr Anruf wird von IP Office beantwortet. Der Anrufer hört die Standard-Grußansage „Ihr Anruf wird von IP Office beantwortet.“ <Name> ist zur Zeit leider nicht erreichbar. Um eine Nachricht zu hinterlassen, akustisches Signal abwarten. Benutzer können bei Bedarf eine eigene Standardbegrüßung aufzeichnen. Beim

Empfang neuer Nachrichten wird die Anruferanzeige des Telefons oder der one-X Portal for IP Office-Anwendung aktualisiert, um die Anzahl der neuen wartenden Nachrichten anzuzeigen. Wenn Voicemail-Rückruf aktiviert ist, ruft der Voicemail-Server die Nebenstelle des Benutzers an, um die neuen Nachrichten zu übermitteln, bevor der Benutzer erneut telefoniert. Alle Nachrichten werden gespeichert, bis sie abgehört wurden. Danach werden sie nach einer festgelegten Zeitspanne gelöscht. Die Standardeinstellung für den IP Office-Modus beträgt 36 Stunden. Im IP Office-Modus können Benutzer eine Nachricht als gespeichert definieren, um zu verhindern, dass diese automatisch gelöscht wird. Ein Mailbox-Besitzer kann die Voicemail und den Voicemail-Rückruf über die one-X Portal for IP Office-Anwendung ein- bzw. ausschalten. Die Standardfunktionscodes stehen ebenfalls zur Verfügung. Die Standard-Funktionscodes lauten:

- *18 – Voicemail aktivieren.
- *19 – Voicemail deaktivieren.
- *48 – Voicemail-Rückruf aktivieren.
- *49 – Voicemail-Rückruf deaktivieren.

Verwandte Links

[Routing von Anrufen an Voicemail](#) auf Seite 279

Weiterleiten von Anrufern an Voicemail

Die Funktion zur direkten Weiterleitung eines Anrufs an das Voicemail-System eines Benutzers steht bei der Anwendung SoftConsole zur Verfügung. Für Benutzer, die diese Anwendungen nicht benutzen, können Sie einen Funktionscode erstellen.

Feld	Einstellung
Code	*201
Funktion	Voicemail abrufen
Telefon-Nummer	"#Nst201"
Leitungsgruppennummer	0

Bei der Erstellung von Funktionscodes für Voicemail gilt: Das Zeichen ? bedeutet "Voicemail abfragen" und das Zeichen # bedeutet "Voicemail ablegen". Der Eintrag für die Telefonnummer muss ebenfalls, wie im obigen Beispiel dargestellt, von Anführungszeichen eingeschlossen sein.

Verwandte Links

[Routing von Anrufen an Voicemail](#) auf Seite 279

Verwenden von Funktionscodes für den Zugriff auf Voicemail

Der Funktionscode Voicemail abfragen kann verwendet werden, um Anrufer an Voicemail weiterzuleiten. Der Voicemail-Dienst, den sie erhalten, wird im Feld "Telefonnummer"

festgelegt. Die Telefonnummer muss in Anführungszeichen eingeschlossen werden. Siehe [Voicemail-Telefonnummern](#) auf Seite 282.

In den vorliegenden Beispielen wurde *80 verwendet, es kann jedoch ein beliebiger Funktionscode gewählt werden.

Beispiel 1: Zugriff auf die Mailbox „Main“

Mit folgendem Funktionscode können Sie auf die Mailbox Main zugreifen. Das Zeichen ? gibt an, dass Nachrichten abgerufen werden. Mit einem # geben Sie an, dass eine Nachricht in der Mailbox hinterlassen werden soll.

Feld	Einstellung
Code	*80
Funktion	Voicemail abrufen
Telefonnummer	"?Haupt"
Leistungsgruppennummer	0

Beispiel 2: Zugreifen auf ein Voicemail Pro-Modul

Auf ein erstelltes Voicemail Pro-Modul mit der Bezeichnung Zeitüberprüfung können Sie mit dem folgenden Funktionscode zugreifen.

Feld	Einstellung
Code	*80
Funktion	Voicemail abrufen
Telefonnummer	„Zeitüberprüfung“
Leistungsgruppennummer	0

Sie können auch mit der Funktionscodefunktion **Voicemail-Knoten** auf die Anfangspunkte von Funktionscodes zugreifen. Die Funktion verwendet den Namen eines Anfangspunkts als Telefonnummer ohne umschließende Klammern.

Verwandte Links

[Routing von Anrufen an Voicemail](#) auf Seite 279

Verwenden von VM: für den Zugriff auf Voicemail

Informationen zu diesem Vorgang

Eine weitere Methode für den Zugriff auf Voicemail ist die Option VM: Wobei auf VM der Name der Mailbox oder des erforderlichen Voicemail Pro-Anfangspunkts folgt. Diese Option kann im Telefonnummernfeld von IP Office-Anwendungen wie SoftConsole und Manager verwendet werden.

- Beispiel 1: Zugriff auf die Mailbox „Main“ über SoftConsole — Der Benutzer möchte über die Möglichkeit verfügen, mit einem einzigen Mausklick auf die Mailbox zuzugreifen, um zu überprüfen, ob Nachrichten in der Sammelanschluss-Mailbox „Main“ (Nebenstellen-ID 200) vorhanden sind.

Vorgehensweise

1. Starten Sie **SoftConsole**.

2. Klicken Sie auf eine der Registerkarten im Bereich „BLF“.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Neu > -Gruppenmitglied**.
4. Geben Sie einen Namen ein, z. B. *Nachrichten*.
5. Geben Sie eine Nummer ein, in diesem Fall VM:?Main oder VM:?200.
6. Klicken Sie auf **OK**. Der Operator hat nun die Möglichkeit, mit einem einzigen Klick zu überprüfen, ob die Mailbox dieser Gruppe Nachrichten enthält.

Beispiel 2: Routing eingehender Anrufe — Die VM-Bezeichnung kann im Feld **Zielrufnummer** einer Route für ankommende Anrufe in Manager verwendet werden. Sie können dann Anrufe, die den Kriterien der Route für eingehende Anrufe entsprechen, an eine bestimmte Mailbox oder ein Voicemail Pro-Modul weiterleiten.

Verwandte Links

[Routing von Anrufen an Voicemail](#) auf Seite 279

Voicemail-Telefonnummern

Dieser Abschnitt beschreibt die Optionen, die mit den Funktionscodes für Voicemail abrufen und VM: verwendet werden können, um auf eine Mailbox oder einen Voicemail Pro-Anfangspunkt zuzugreifen.

	Funktionscode	Feld „Anwendungsnummer“
Nachrichten abrufen	?200	VM:?200
	"?Haupt"	VM:?Main
Nachricht hinterlassen	#200	VM:#200
	"#Main"	VM:#Main

Wenn ein Benutzer von einem nicht vertrauenswürdigen Anschluss aus auf eine Mailbox zugreift, wird er zur Eingabe des Voicemail-PIN-Codes aufgefordert. Siehe [Erstellen eines vertrauenswürdigen Anschlusses](#) auf Seite 199.

Voicemail Pro-Anfangspunkte

Folgende Optionen gelten nur, wenn ein zugehöriger Anfangspunkt festgelegt wurde. Wenn ein kurzes Klingeln erforderlich ist, sollte vor dem Namen des Anfangspunkts "#"eingefügt werden. Dies ist für das Weiterleiten von Anrufern hilfreich, da die Weiterleitung abgeschlossen wird, bevor die Voicemail-Ansagen beginnen.

	Funktionscode	Feld „Anwendungsnummer“
Anfangspunkte für Benutzer	z.B. ein Benutzer mit der Bezeichnung "Nst205".	
Abfragen	"Nst205.Abfragen"	VM:Nst205.Abfragen
Verlassen	"Nst205.Hinterlassen"	VM:Nst205.Hinterlassen
Rückruf	"Nst205.Rückruf"	VM:Nst205.Rückruf
In Warteschlange	-	-
Immer noch in Warteschlange	-	-
Anfangspunkte für Gruppen	z.B. eine Gruppe mit der Bezeichnung "Main".	

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Abfragen	"Main.Abfragen"	VM:Main.Abfragen
Verlassen	"Main.Hinterlassen"	VM:Main.Hinterlassen
In Warteschlange	-	-
Immer noch in Warteschlange	-	-
Standard Anfangspunkte		
Abfragen	"Standard.Abfragen"	VM:Standard.Abfragen
Verlassen	"Standard.Hinterlassen"	VM:Standard.Hinterlassen
In Warteschlange	-	VM:Standard.In Warteschlange"
Immer noch in Warteschlange	-	VM:Standard.Immer noch in Warteschlange"
Funktionscode-Anfangspunkte	z.B. ein Funktionscode-Anfangspunkt mit der Bezeichnung "DVM".	
	"Funktionscodes.DVM"	VM:Funktionscodes.DVM
Anfangspunkte für Module	in den vorliegenden Beispielen ein Modul mit der Bezeichnung "Assistent..."	
	"Assistent"	VM:Assistent
Kampagnen	z.B. eine Kampagne mit der Bezeichnung "Katalog".	
Verlassen	-	VM:Katalog
Abfragen	-	VM:Katalog.Abfragen

Sie können auch mit der Funktionscodefunktion **Voicemail-Knoten** auf die Anfangspunkte von Funktionscodes zugreifen. Die Funktion verwendet den Namen eines Anfangspunkts als Telefonnummer ohne umschließende Klammern.

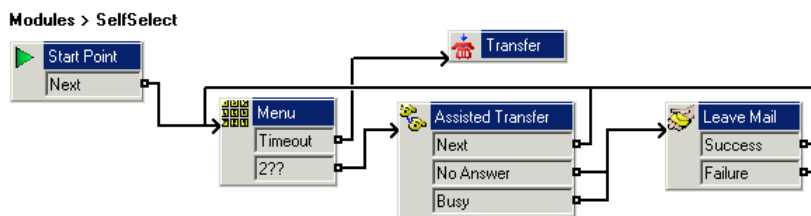
Verwandte Links

[Routing von Anrufen an Voicemail](#) auf Seite 279

Einrichten der Nebenstelle mit dem Voicemail Pro-Modul

Informationen zu diesem Vorgang

In diesem Beispiel wird ein Voicemail Pro-Modul erstellt, über das Anrufer die Nebenstelle auswählen können, mit der sie verbunden werden möchten. Wenn die Nebenstelle besetzt ist oder der Anruf nicht entgegengenommen wird, kann der Anrufer eine Nachricht in der Mailbox der Zielperson hinterlassen.



Vorgehensweise

1. VoiceMail Pro wurde um ein neues Modul namens `SelfSelect` erweitert.

2. Eine Aktion **Menü** hinzufügen. Legen Sie die Eigenschaften wie folgt fest:
 - Stellen Sie auf der Registerkarte **Tastentöne** die Option **Zeitüberschreitung** auf 5 Sekunden ein. Dadurch erhält die Aktion das Ergebnis **Zeitüberschreitung**, das verwendet werden kann, wenn der Anrufer nicht über Tonwahl verfügt.
 - In IP Office sind Nebenstellen- und Gruppennummern von 200 bis 299 vorhanden. Die Tonwahlsequenz **2??** wird für das Anwählen von Nummern in diesem Bereich hinzugefügt.
 - In den **Ansagen zum Eintrag** wurde eine Ansage aufgezeichnet, die beispielsweise wie folgt lautet: "Wählen Sie die gewünschte Nummer oder warten Sie, bis Sie mit der Zentrale verbunden werden".
3. Aktion **Vermitteln** hinzufügen

In den Eigenschaften **Vermitteln** auf der Registerkarte **Spezifisch** wurde **Ziel** bis **Main** festgelegt, die Sammelgruppe enthält Empfänger.

Aus dem **Zeitüberschreitung** Ergebnis der **Menü** Aktion wird der **Vermitteln** Aktion eine Verbindung hinzugefügt.
4. Aktion **Unterstützte Vermittlung** hinzufügen

Legen Sie in den **Vermitteln** Eigenschaften auf der **Spezifisch** Registerkarte **Postfach** auf **\$KEY** fest.
5. Die Ergebnisse der **Unterstützte Vermittlung** Aktion **Keine Antwort** und **Besetzt** sind mit der **Nachricht hinterlassen** Aktion verbunden.
6. Das **Unterstützte Vermittlung** Ergebnis und die **Weiter** Aktion der **Nachricht hinterlassen** Aktion sind mit der **Erfolg** Aktion **Fehler** und verbunden, die Ergebnisse mit der **Menü** Aktion .

Die **Erfolg** Aktionen **Fehler** und werden nur verwendet, wenn der Anrufer in der Mailbox 0 drückt.

Ergebnis

Anschließend wurde der Anrufverlauf gespeichert und aktiviert.

Verwandte Links

[Routing von Anrufen an Voicemail](#) auf Seite 279

[Zugehörigen Funktionscode erstellen](#) auf Seite 284

[Das Modul verwenden](#) auf Seite 285

Zugehörigen Funktionscode erstellen

Informationen zu diesem Vorgang

Es wird ein Funktionscode benötigt, der verwendet werden könnte, um Anrufer an das Modul **Selbstauswahl** zu vermitteln.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager und empfangen Sie die Konfiguration.
2. Es wurde ein neuer Systemfunktionscode hinzugefügt, der allen Anrufern zur Verfügung stehen soll. Der Funktionscode ***80** wurde eingerichtet (siehe Tabelle).

Feld	Enthält...
Code	*80
Funktion	Voicemail abrufen
Telefonnummer	"#Selbstauswahl"
Leitungsgruppennummer	0

- Der Eintrag "#Selbstauswahl" gibt den Namen des Voicemail-Anfangspunkts für den Anruf an, in diesem Fall das Modul VoicemailProSelfSelect.
- Für einen Modul-Anfangspunkt ist das Zeichen # optional. Hierdurch wird ein kurzer Ruftonzeitraum vorgegeben, bevor die Modulaktionen starten. Dies kann sich als nützlich erweisen, wenn Anrufer manuell weitergeleitet werden, da diese andernfalls den Beginn der Einstiegsansagen des Moduls verpassen können.
- Die neue Konfiguration wurde zusammengeführt.
- Das Routing kann an jeder Nebenstelle durch Wählen von ***80** getestet werden. Anschließend können Sie auf die Vermittlung zur Zentrale warten oder die Nummer der gewünschten Nebenstelle oder Gruppe wählen.

Verwandte Links

[Einrichten der Nebenstelle mit dem Voicemail Pro-Modul](#) auf Seite 283

Das Modul verwenden

Der Funktionscode ***80** oder der Pfad **VM:Selbstauswahl** kann nun der gewünschten Methode zugeordnet werden, die der Benutzer zum Weiterleiten von Anrufern an den Voicemail-Dienst verwenden möchte.

Sie können auch einen Systemfunktionscode für Anrufer bereitstellen, die eine ungültige Nebenstellenummer gewählt haben. In unserem Beispiel oben leitet der Funktionscode **2??/./"Selbstauswahl"/Voicemail abfragen** diese Anrufer zurück zum Modul **Selbstauswahl**.

Verwandte Links

[Einrichten der Nebenstelle mit dem Voicemail Pro-Modul](#) auf Seite 283

Kapitel 37: Ankündigungen

Ansagen können in folgenden Situationen abgespielt werden:

- **Wenn Anrufer auf die Entgegennahme ihres Anrufs warten oder in der Warteschlange für einen Sammelanschluss stehen:**

Mit Voicemail Pro können die Ansagen und Aktionen für einen in der Warteschlange einer Gruppe gehaltenen Anrufer über die Startpunkte „In Warteschlange“ und „Immer noch in Warteschlange“ für diese Gruppe benutzerdefiniert angepasst werden. Der Anruf kann jederzeit während der Ansage beantwortet werden. Siehe [Ansagen konfigurieren](#) auf Seite 206.

- **Anrufe werden aufgezeichnet:**

An vielen Orten ist es aufgrund örtlicher oder nationaler Bestimmungen erforderlich, Anrufer mit einer Warnung darüber zu informieren, dass ihr Gespräch aufgezeichnet wird. Siehe Warnung bei Anrufaufzeichnung [Warnhinweis bei Gesprächsaufzeichnung](#) auf Seite 260.

- **Anrufe werden angenommen:**

Es ist möglich, einen Anrufverlauf mit einer Ansage zu erstellen, so dass alle Anrufer eine obligatorische Ansage hören. Die Ansage wird abgespielt bevor der Anruf beantwortet wird. Siehe [Beispiel für eine obligatorische Ansage](#) auf Seite 286.

- **Wenn Anrufe für die Nebenstelle eines Benutzers in Warteschlange stehen:**

Benutzer können persönliche Ansagen konfigurieren. Wenn die Nebenstelle eines Benutzers besetzt ist, werden alle neu eingehenden Anrufe in eine Warteschlange für die besetzte Nebenstelle gehalten, bis die „Zeit bis Rufannahme“ erreicht ist. Der Anrufer hört ggf. die persönliche Ansage des Benutzers, bevor er an das Voicemail-System vermittelt wird. Siehe [Persönliche Ansagen](#) auf Seite 287.

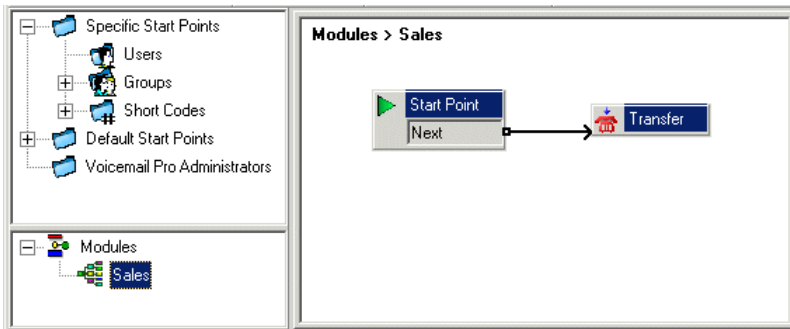
Verwandte Links

[Beispiel für eine obligatorische Ansage](#) auf Seite 286

[Persönliche Grußansagen](#) auf Seite 287

Beispiel für eine obligatorische Ansage

Die Bildschirmdarstellung unten zeigt ein Beispiel für einen Anrufverlauf, bei dem eine Ansage für jeden, der beim Sammelanschluss "Verkauf" anruft, abgespielt wird. Anrufer, die bei diesem Anfangspunkt einsteigen, können die Ansage nicht umgehen.



Die **Einstiegsansage** der Vermittlungsaktion enthält die Ansage. Nachdem die Ansage abgespielt wurde, wird der Anrufer an den Sammelanschluss "Verkauf" weitergeleitet, wie in der Registerkarte **Spezifisch** angegeben. Siehe [Aktion "Vermitteln"](#) auf Seite 129. Sobald der Anrufverlauf erstellt ist, muss IP Office so konfiguriert werden, dass Anrufer an den Anrufverlauf vermittelt werden. In IP Office Manager wird das Ziel für das Routing ankommender Anrufe als **VM:Verkauf** angegeben. Das Routing ankommender Anrufe zielt auf das Voicemail-Modul "Verkauf" ab. Da der Name des Anrufverlaufmoduls der gleiche ist wie der Name des Sammelanschlusses, wird der Anruf automatisch an den Sammelanschluss weitergeleitet, falls Voicemail nicht zur Verfügung steht. Die Anrufe gehen nicht verloren, aber der Anrufer hört möglicherweise die Ansage nicht. Wenn Anrufe erst nach dem Abspielen der Ansage angenommen werden sollen, stellen Sie sicher, dass sich der Name des Anrufverlaufmoduls vom Namen des Sammelanschlusses unterscheidet. Wenn Voicemail nicht zur Verfügung steht, wird der Anruf nicht an den Ziel-Sammelanschluss weitergeleitet.

Verwandte Links

[Ankündigungen](#) auf Seite 286

Persönliche Grußansagen

Voicemail Pro unterstützt persönliche Grußansagen, die wiedergegeben werden, wenn ein Anrufer für die Nebenstellenummer eines Benutzers in die Warteschlange gestellt wird. Ein Anruf wird in eine Warteschlange gestellt, wenn die Nebenstelle des Benutzers besetzt ist. Erst danach wird er an das Voicemail-System weitergegeben, sofern es verfügbar ist. Persönliche Grußansagen werden auf dieselbe Weise aktiviert wie Sammelanschlusssansagen, jedoch unter Verwendung der Registerkarte **Benutzer | Ansagen** in IP Office Manager.

- Wenn ein Benutzer ausschließlich Grußansagen benötigt, sollte Voicemail für den betreffenden Benutzer abgeschaltet werden.
 - Anfangspunkte für weitere Aktionen können später ergänzt werden. Mit Voicemail Pro können Sie persönliche Ansagen mit den Anfangspunkten in **Warteschlange** und **Immer noch in Warteschlange** eines Benutzers genauso wie die Aufnahme von Sammelanschlusssansagen anpassen. Beispiel: Eine Menüaktion könnte zum Anfangspunkt **Immer noch in Warteschlange** hinzugefügt werden, die dem Benutzer die Möglichkeit gibt, den Anrufer weiter warten zu lassen oder zum Empfang zu vermitteln.
- Wenn Voicemail eingeschaltet ist, werden die Ansagen so lange abgespielt, bis die **Zeitüberschreitung für keine Antwort** erreicht ist. Der Anrufer wird anschließend an die Mailbox des Benutzers vermittelt. Die Standardeinstellung des Systems der **Zeitüberschreitung für keine Antwort** beträgt 15 Sekunden. Sie kann jedoch für einzelne Benutzer geändert werden.

Ankündigungen

Verwandte Links

[Ankündigungen](#) auf Seite 286

Kapitel 38: Sprache ändern

Voicemail Pro kann in einer Vielzahl von Sprachen verwendet werden. Für externe Anrufer versucht Voicemail Pro die Einstellung Länderkennung im IP Office-System anzupassen. Für interne Anrufer versucht Voicemail Pro die Sprache zu übernehmen, die in der jeweiligen Benutzereinstellung für die Länderkennung angegeben ist. Für zentralisiertes Voicemail Pro entspricht das Standardgebietsschema dem der zentralen IP Office-Installation. Wenn Benutzer von Remote IP Office andere Sprachansagen wünschen, muss ihre benutzerspezifische Länderkennung individuell geändert werden.

- Für den Fall, dass für die gewünschte Sprache keine Ansagen installiert sind, verfügt Voicemail Pro über einen Regelsatz zur Auswahl der besten Alternativsprache. Siehe [Unterstützte Sprachen](#) auf Seite 289. Beispiel:
- Wenn keine Ansagen für Benutzer verfügbar sind, für die das Gebietsschema auf Französisch (Kanada) eingestellt ist, sucht der Server zunächst nach Ansagen auf Französisch.

Sind keine Ansagen auf Französisch installiert, sucht das System als nächstes nach Englisch (US) und schließlich nach Englisch (UK).

Die Sprache, in der der Anrufer die Ansagen hört, kann auch während des Anrufs geändert werden. Dazu dient die Aktion **Systemansage auswählen**. Siehe [Sprache für Systemansagen ändern](#) auf Seite 291.

Verwandte Links

[Unterstützte Sprachen](#) auf Seite 289

[Gebietsschema-Auflösung aufrufen](#) auf Seite 291

[Ändern der Sprache für Systemansagen](#) auf Seite 291

[Ändern der Sprache für benutzerdefinierte Eingabeaufforderungen](#) auf Seite 293

Unterstützte Sprachen

Die installierten Ansagen stimmen standardmäßig mit der Sprachauswahl des Installationsprogramms plus Englisch überein. Falls andere Sprachen gewünscht sind, müssen sie durch eine benutzerdefinierte Installation gewählt werden. Die zur Installation verfügbaren Voicemail Pro-Ansagen sind in der unten stehenden Tabelle aufgeführt. Die Verfügbarkeit einer Sprache in Voicemail bedeutet nicht unbedingt, dass IP Office in jedem Land, in dem diese Sprache gesprochen wird, unterstützt wird.

Sprache	WAV-Ordner	Ausweichauftrag	TTS	
			Lokal	Google
Arabisch	–	ara > de	–	Ja

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Sprache	WAV-Ordner	Ausweichauftrag	TTS	
			Lokal	Google
Portugiesisch (Brasilien)	ptb	pt > en	Ja	Ja
Chinesisch (Kantonesisch)	zzh	en > enu	–	–
Chinesisch (Mandarin)	ch	en > enu	Ja	–
Tschechisch	–	en	–	Ja
Dänisch	da	en	Ja	Ja
Niederländisch	nl	en	Ja	Ja
Englisch (Australien)	–	en	–	Ja
Englisch (GB)	en	en	Ja	Ja
Englisch (US)	enu	en	Ja	Ja
Finnisch	fi	en	Ja	Ja
Französisch	fr	frc > en	Ja	Ja
Französisch (Kanada)	frc	fr > enu > en	Ja	Ja
Deutsch	de	en	Ja	Ja
Griechisch	el	en	Ja	Ja
Ungarisch	hu	en	–	Ja
Italienisch	it	en	Ja	Ja
Japanisch	jp	en	–	Ja
Koreanisch	ko	en	–	–
Mittelmeerregion	heb	en	–	–
Norwegisch	no	en	Ja	Ja
Polnisch	pl	en	Ja	Ja
Portugiesisch	pt	ptb > en	Ja	Ja
Russisch	ru	en	Ja	–
Spanisch	es	eso > en	Ja	Ja
Spanisch (Kolumbien)	eso	es > enu > en	Ja	–
Schwedisch	sv	en	Ja	Ja
Türkisch	trk	en	–	Ja

TTY-Teletype-Ansagen

TTY (Teletype (Texttelefon)) wird in der Liste der installierbaren Sprachen aufgeführt. TTY ist ein textbasiertes System, mit dem hör- oder sehbehinderten Benutzern ein Dienst zur Verfügung gestellt werden kann. Siehe [Unterstützung für hörbehinderte Anrufer](#) auf Seite 327.

Internationaler Zeichensatz

Wenn Sie einen Text eingeben, der nicht-englische Zeichen enthält, geben Sie den Text in Anführungszeichen ein, damit das System ihn korrekt anzeigt. Geben Sie beispielsweise „*Fonctionnalités de recherche sur le Web*“ für *Fonctionnalités de recherche sur le Web* und „*Maps für Handys*“ für *Maps für Handys* ein.

Verwandte Links

[Sprache ändern](#) auf Seite 289

Gebietsschema-Auflösung aufrufen

Wenn das IP Office einen Anruf zum Voicemail-Server weiterleitet, gibt es, wenn verfügbar, auch ein Gebietsschema an, für die die passenden Ansagen gemacht werden sollen. Innerhalb der IP Office-Konfiguration ist immer ein Gebietsschema für das System eingestellt. Zusätzlich zum Standard-Systemgebietsschema können jedoch unterschiedliche Gebietsschemas für jeden Benutzer, jede Route eingehender Anrufe und für Funktionscodes eingestellt sein.

Die von IP Office an den Voicemail-Server gesendete Länderkennung wird wie folgt bestimmt:

Quelle für Gebietsschemen	Verwendung
Funktionscode-Gebietsschema	Das Funktionscode-Gebietsschema wird (falls gesetzt) verwendet, wenn der Anruf mithilfe des Funktionscodes an Voicemail geleitet wird.
System-Gebietsschema	Falls kein Gebietsschema für den Benutzeranrufverlauf oder eingehenden Anrufverlauf gesetzt ist, wird das Systemgebietsschema verwendet, sofern es nicht von einem Funktionscode-Gebietsschema aufgehoben wird.
Gebietsschema für eingehende Anrufrou-te	Das Gebietsschema für eingehende Anrufrou-te wird (falls gesetzt) bei externen Anrufern verwendet.
Sprache	Wenn das Gebietsschema für Benutzer festgelegt ist, wird es angewandt, wenn es sich um einen internen Anrufer handelt.

Falls die mit der IP Office-Länderkennung übereinstimmenden Ansagen nicht verfügbar sind, wird der Voicemail-Server Ansagen von einer Ausweichsprache bereitstellen (falls verfügbar).

Die von einem Voicemail-Anrufverlauf bereitgestellte Sprache kann bei Bedarf mithilfe einer Aktion **Sprache für Systemansagen wählen** geändert werden.

Verwandte Links

[Sprache ändern](#) auf Seite 289

Ändern der Sprache für Systemansagen

Informationen zu diesem Vorgang

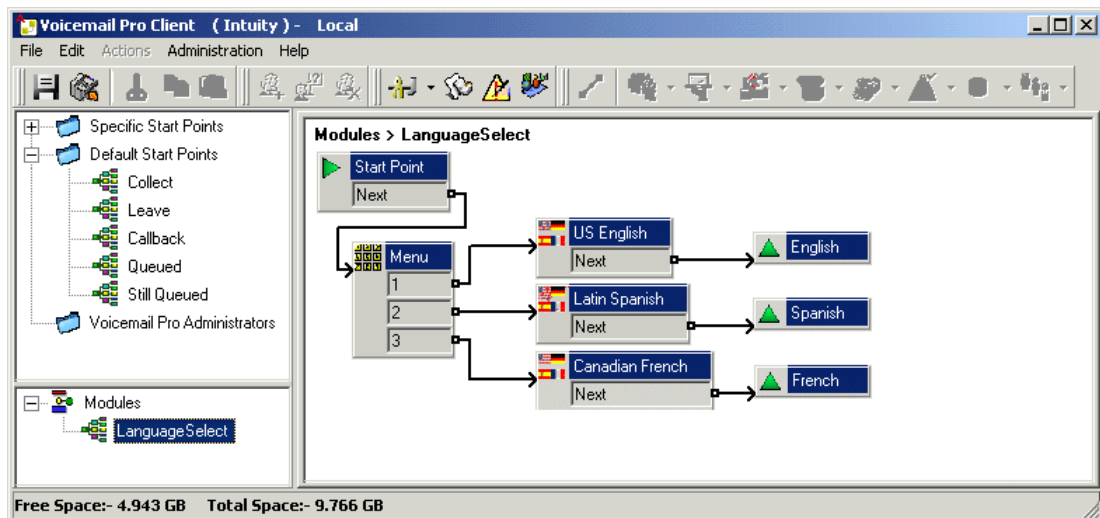
Mit der Aktion **Sprache für Systemansage auswählen** können Sie die Sprache, die in einem Anrufverlauf verwendet wird, von der Sprache des IP Office-Systems oder des Gebietsschemas des Postfachbenutzers ändern. Hier wird Schritt für Schritt ein Beispiel dafür gegeben, wie die **Sprache für Systemansage auswählen** Aktion zu verwenden ist.

- Die Aktion **Sprache für Systemansage auswählen** auswählen ändert die Standardsprachansagen, nicht jedoch eventuelle benutzerdefinierten Ansagen. Verwenden Sie zum Ändern der benutzerdefinierten Ansagen die Variable `$LOC` im Pfad der benutzerdefinierten Ansagedateien. Siehe [Sprache für benutzerdefinierte Ansagen ändern](#) auf Seite 293.

Beispiel: In einem kleinen Hotel stellt Voicemail Pro Postfächer für Zimmer bereit. Um den Hotelgästen entgegenzukommen, soll der Nachrichtenabruf dadurch begonnen werden, dass sie zunächst ihre bevorzugte Sprache für Voicemail-Ansagen angeben können.

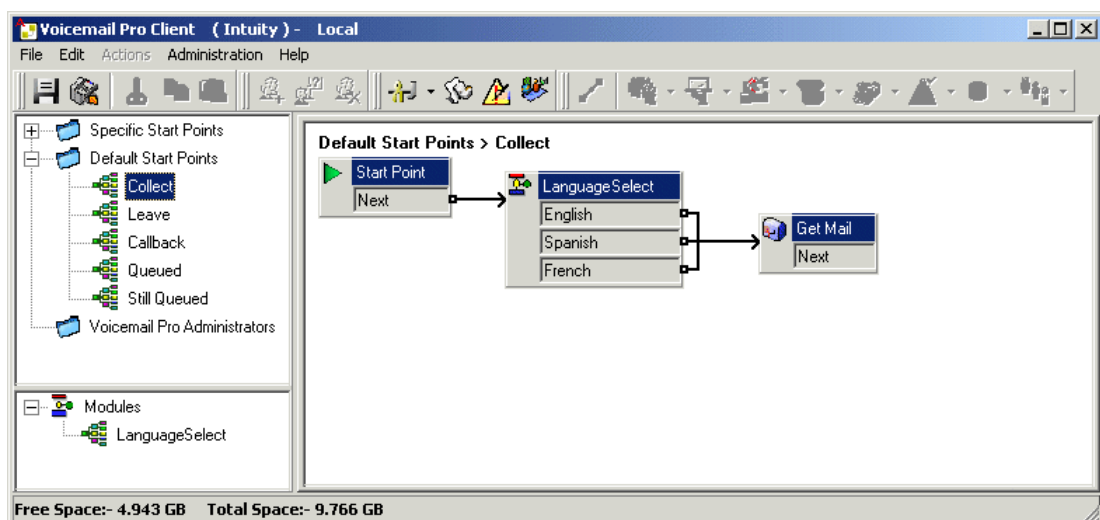
Vorgehensweise

1. Zuerst wurde ein Modul zur Sprachwahl erstellt.



Das Modul enthält eine **Menü**-Aktion, bei der die Aktion **Sprache für Systemansage auswählen** auf die für die einzelnen Tasteneingaben erforderliche Sprache gesetzt wird.

- Für die **Menü**-Aktion haben wir eine **Ansagen zum Eintrag** aufgezeichnet, die den Benutzer auffordert, die gewünschte Sprache anzugeben, "Press 1 for English, 2 por Español, 3 pour Français".
 - Die Aktionen **Sprache für Systemansage auswählen** waren alle mit Aktionen **Modulrückkehr** verbunden.
2. Anschließend wurde der Standard-Anfangspunkt für das Abrufen von Nachrichten geändert. Das Modul `Language Select` und eine Aktion **Nachrichten abrufen** wurden eingefügt.



3. Die Aktionen für die Sprachauswahl hätten direkt in den Anrufverlauf eingefügt werden können. In einem Modul kann der Vorgang der Sprachauswahl jedoch auch für andere Anfangspunkte wiederverwendet werden.

Verwandte Links[Sprache ändern](#) auf Seite 289

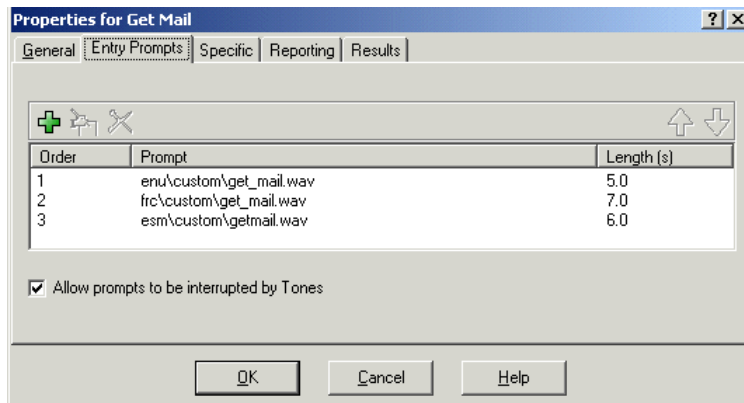
Ändern der Sprache für benutzerdefinierte Eingabeaufforderungen

Informationen zu diesem Vorgang

Statt mehrerer Rückkehrpunkte (einer pro Sprache) vom Sprachauswahlmodul, die eine Verbindung zu getrennten Aktionen **Nachrichten abrufen** mit jeweils einer **Ansagen zum Eintrag** in der gewünschten Sprache herstellen, können Sie eine einzelne Aktion **Nachrichten abrufen** verwenden.

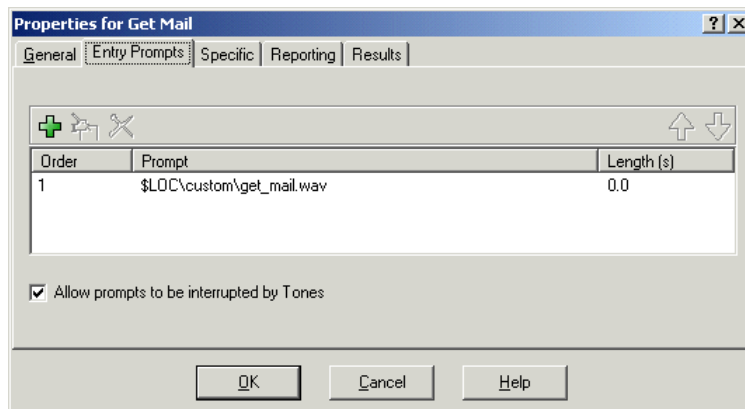
Vorgehensweise

1. Zeichnen Sie über die Eigenschaften der **Nachrichten abrufen** Aktion einen **Ansagen zum Eintrag** für Benutzer in US-Englisch auf und speichern Sie sie als `enu\custom\getmail.wav`.
2. Zeichnen Sie anschließend entsprechende Ansagen für Benutzer der Sprachen Französisch (Kanada) und Spanisch (Lateinamerika) auf. Der Dateiname muss für jede Sprache gleich bleiben. Speichern Sie daher die einzelnen Dateien in unterschiedlichen Sprachordnern.



3. Löschen Sie anschließend alle Einstiegsansagen außer einer. Die aufgezeichneten Ansagen werden dadurch nicht gelöscht.

4. Der Dateipfad für den verbleibenden Eintrag wird geändert, indem \$LOC anstelle des Sprach-Ordernamens eingefügt wird, beispielsweise \$LOC\custom\getmail.wav.



Verwandte Links

[Sprache ändern](#) auf Seite 289

Kapitel 39: Verwendung von Text-to-Speech (TTS)

Der Voicemail-Dienst kann Text-to-Speech (TTS) für mehrere Funktionen verwenden:

- Automatische Eingabeaufforderung für Aktionen mit dem Beschreibungstext der Aktion.
- Fügen Sie die während eines Anrufverlaufs gesprochene Ansage mithilfe von **Text sprechen**-Aktionen hinzu.
- E-Mail-Lesung durchführen.

Die für TTS verwendeten Sprachmodule werden wie folgt bereitgestellt:

- **Lokal installiert** – Verwenden von Diensten, die auf demselben Server wie der Voicemail-Dienst installiert sind.
- **Google Speech** – Das System, das den Abonnementmodus verwendet, kann für die Bereitstellung von TTS mit Google Speech-Diensten konfiguriert werden. Dadurch werden alle lokalen TSS-Dienste überschrieben.
 - Der Dienst Google Speech bietet dem Voicemail-Dienst auch Unterstützung für eine Reihe von automatischen Spracherkennungsfunktionen.

Verwandte Links

[Installieren von lokalen TTS-Sprachmodulen](#) auf Seite 295

[Aktivieren von Google Speech TTS](#) auf Seite 296

[Verwenden der Aktion „Text sprechen“](#) auf Seite 297

[Text-to-Speech SSML-Steuerelemente](#) auf Seite 298

[Einrichten der Text-To-Speech-Funktionen für das Lesen von E-Mails](#) auf Seite 301

[Konfigurieren der E-Mail-Lesefunktion](#) auf Seite 301

Installieren von lokalen TTS-Sprachmodulen

Lokales TTS verwendet eine Reihe von RPM-Dateien, eine für jede Sprache, die auf demselben Server wie der Voicemail-Dienst installiert ist. Auf neuen Systemen ist standardmäßig nur Englisch installiert. Weitere Informationen zur Installation anderer TTS-Sprachen finden Sie unter Bereitstellung der [Bereitstellung von IP Office Server Edition](#) oder in den Handbüchern [Installation und Wartung von IP Office Unified Communications Module](#).

- Bei Systemen, die eine Lizenzierung verwenden, ist der lokale TTS-Support eine Lizenzfunktion. Bei Abonnementsystemen ist für lokale TTS kein Abonnement erforderlich.

- Folgende Sprachen sind für lokale TTS verfügbar:
 - Brasilianisch (Portugiesisch), Chinesisch (Mandarin), Dänisch, Niederländisch, Englisch (UK), Englisch (US), Finnisch, Französisch, Französisch (Kanadisch), Deutsch, Griechisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Russisch, Spanisch, Spanisch (Kolumbien) und Schwedisch.

*** Hinweis:**

- Wenn Google Speech auch im System aktiviert ist, überschreibt die Verwendung von Google Speech für TTS lokal installierte TTS.

Verwandte Links

[Verwendung von Text-to-Speech \(TTS\)](#) auf Seite 295

Aktivieren von Google Speech TTS

Informationen zu diesem Vorgang

Abonnementsysteme können Google Speech verwenden, um Text-to-Speech-Ansagen und automatische Spracherkennung bereitzustellen. Diese können mit automatischen Vermittlungen und Systemkonferenzen verwendet werden.

- Folgende Sprachen sind für Google Speech TTS verfügbar:
 - Arabisch, Brasilianisches Portugiesisch, Tschechisch, Dänisch, Niederländisch, Englisch (Australisch), Englisch (UK), Englisch (US), Finnisch, Französisch, Französisch (Kanadisch), Deutsch, Griechisch, Ungarisch, Italienisch, Japanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch , Spanisch, Schwedisch und Türkisch.

*** Hinweis:**

- Wenn diese Option aktiviert ist, überschreibt Google TTS alle lokal installierten TTS-Dienste.


Vorgehensweise

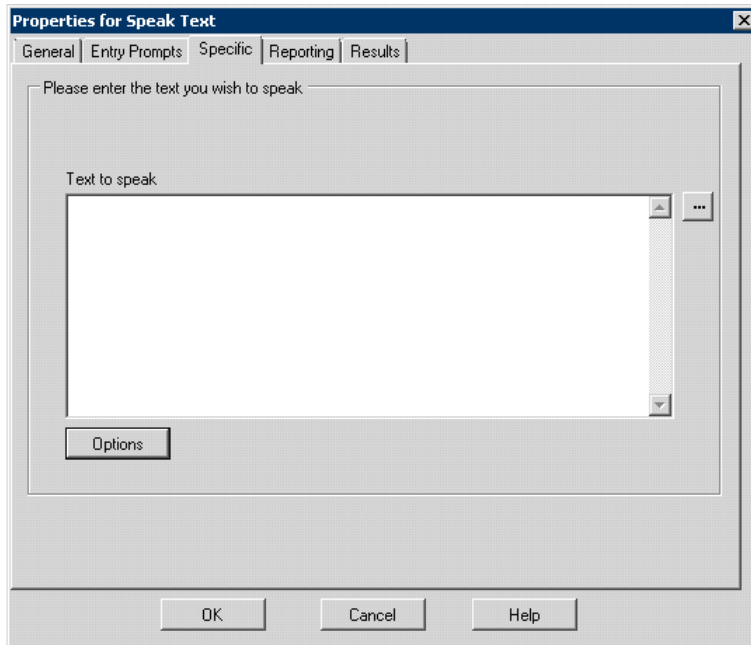
1. Wählen Sie mit IP Office Manager oder IP Office Web Manager die Option **System > Voicemail**.
2. Aktivieren Sie **Google Speech KI**.
3. Wählen Sie die Standardwerte **KI-Sprache** und **Stimme**, die vom System verwendet werden sollten. Diese Standardauswahl kann in bestimmten Anrufverläufen mit **Sprache für Systemansage auswählen** und im Ansage-Editor bei der Konfiguration von TTS-Ansagen überschrieben werden.
4. Speichern Sie die aktualisierten Einstellungen.

Verwandte Links

[Verwendung von Text-to-Speech \(TTS\)](#) auf Seite 295

Verwenden der Aktion „Text sprechen“

Wenn Sie TTS einsetzen möchten, können Sie einem Anrufverlauf die Aktion  **Text sprechen** hinzufügen. Der Text für die Sprachausgabe wird in die Registerkarte **Spezifisch** der Aktion eingegeben.



Dieser Text kann Folgendes enthalten (auch Kombinationen):

- Eingegebene Textsätze.
- Anrufvariablen. Beispiel:
 - Die Eingabe von `$KEY` wird bei der Sprachausgabe durch die letzten Ziffern ersetzt, die im Anrufverlauf vom Anrufer gewählt werden.
 - Bei der Verwendung der Datenbankinteraktion würde die Eingabe `$DBD[x]` durch den aktuellen Wert dieses Datenbankfelds ersetzt werden.
 - Die Eingabe `$CLI` würde die CLI des Anrufers zurück an den Anrufer ausgeben werden (falls verfügbar).
- SSML XML-Tags können hinzugefügt werden, um die Textausgabe zu verändern. Zum Beispiel, wenn 123 als „eins zwei drei“ ausgesprochen werden muss anstatt als „einhundertdreiundzwanzig“, geben Sie `<say-as interpret-as="number" format="digits">123</say-as>` ein.

Verwandte Links

[Verwendung von Text-to-Speech \(TTS\)](#) auf Seite 295

Text-to-Speech SSML-Steuererelemente

Wenn Sie TTS zur Erstellung von Ansagen verwenden, können Sie auch die **Speech Synthesis Markup Language (SSML) (Sprachsynthese-Markup-Sprache (SSML))** verwenden.

Die XML-Tags im Text ändern die Art und Weise, wie der Text gesprochen wird. Im folgenden Text sind die Elemente innerhalb der spitzen Klammern () die XML-Tags, mit denen die TTS-Engines die Sprachwiedergabe ändern.

Dies ist der `<volume level="90">text</volume>`, der gesprochen werden soll.

Verwandte Links


[Verwendung von Text-to-Speech \(TTS\)](#) auf Seite 295

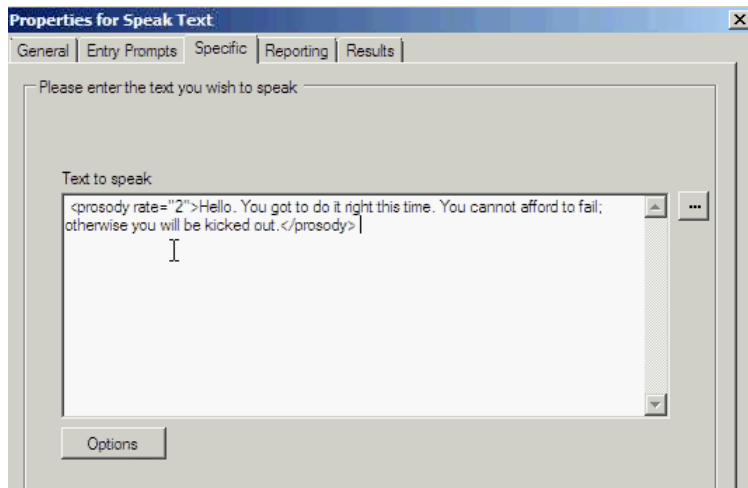
[Verwenden von SSML-Tags](#) auf Seite 298

[SSML-XML-Tags](#) auf Seite 299

Verwenden von SSML-Tags

Vorgehensweise

1. Erstellen Sie einen Anrufverlauf für eine Aktion  **Text sprechen**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Eigenschaften**.
3. Klicken Sie auf **Optionen**.
4. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Optionen eine Option aus, um die Sprachausgabe für Texte zu ändern.



Wählen Sie z. B. **Relative Geschwindigkeit ändern** aus, und legen Sie den Wert auf 2 fest.

- **Anrufverläufe mit nicht unterstützten Sprech-Tags importieren:** Enthält der Anrufverlauf ein nicht unterstütztes XML-Tag, d.h. ein Tag, das nicht in der Dropdown-Liste **Sprechoptionen** verfügbar ist, zeigt das System eine Fehlermeldung an. Wenn Sie solche Anrufe importieren, zeigt das System eine

Fehlermeldung mit den Namen und Speicherorten der entsprechenden Anrufverläufe an und fordert den Benutzer zum Fortfahren oder Beenden auf.

- Wenn Sie mit dem Import fortfahren, fügt das System der Datenbank die entsprechenden Dateien hinzu. Sie können den Anrufverlauf nochmals bearbeiten und den nicht unterstützten Tag durch den korrekten SSML-Tag ersetzen.
- Wenn Sie den Import verwerfen, bricht das System den Import des Anrufverlaufs ab.
- **Anrufverläufe mit nicht unterstützten Sprech-Tags wiederherstellen:** Wenn Sie Anrufverläufe mit nicht unterstützten XML-Tags in einer Aktion **Text sprechen** wiederherstellen, protokolliert Voicemail Pro für jede entsprechende entdeckte Anrufverlaufsaktion eine Warnmeldung unter Angabe des Namens des Anrufverlaufs, bei dem die Aktion entdeckt wurde.

Verwandte Links

[Text-to-Speech SSML-Steuerelemente](#) auf Seite 298

SSML-XML-Tags

Voicemail Pro TTS unterstützt die Sprachsteuerungen mit den folgenden SSML-Tags.

Attribut	Beschreibung
Lautstärke	<p>Steuert die Lautstärke der Sprachwiedergabe.</p> <p>Attribute:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>volume=</code> Unterstützt Werte zwischen 0 und 100, durch die der Prozentsatz der im System festgelegten Lautstärke angezeigt wird. <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code><prosody volume="50"/></code> • <code><prosody volume="50">Dieser Text wird in Lautstärke 50</prosody></code> und dieser in der normalen Lautstärke gesprochen.
Rate	<p>Steuert die Geschwindigkeit des gesprochenen Textes.</p> <p>Attribute:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>rate=</code> Legt die Sprechgeschwindigkeit in einem Bereich von 0 bis 10 fest, wobei 0 die normale Sprechgeschwindigkeit ist. Dieses Attribut unterstützt keine negativen Werte. <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Absolute Rate: <code><prosody rate="default"/><prosody rate=5>Sprechen Sie diesen Text mit Rate 5</prosody></code> • Relative Rate: <code><prosody rate="5">Erhöhe die aktuelle Sprechgeschwindigkeit um 5</prosody></code>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Attribut	Beschreibung
Pitch	<p>Steuert die Tonhöhe des gesprochenen Textes.</p> <p>Attribute:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>pitch=</code> Legt die Tonhöhe in einem Bereich von 0 bis 10 fest, wobei 0 die normale Tonhöhe ist. <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code><prosody pitch="default"/><prosody pitch="5st">Sprechen Sie diesen Text in Tonhöhe 5</prosody></code> • <code><prosody pitch="default"/><prosody pitch="5"/> Sprechen Sie den gesamten folgenden Text in Tonhöhe 5</code> • <code><prosody pitch="-5">Die aktuelle Sprechtonhöhe wird um 5</prosody> Punkte reduzieren.</code>
Emphasis	<p>Betont ein Wort oder einen Abschnitt im Text.</p> <p>Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sagen Sie <code><emphasis>Hallo</emphasis></code>
Buchstabieren	<p>Mit diesem Tag wird die Engine veranlasst, jeden Text buchstäblich auszusprechen, anstatt die Sprachregeln anzuwenden. Dieses Tag sollte nicht leer sein.</p> <p>Attribute:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>interpret-as=</code> Legt die Art des zu interpretierenden Texts fest. • <code>format=</code> Legt das Format des Texts fest. <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Telefonnummer lautet <code><say-as interpret-as="number" format="digits">555 3468</say-as></code> • Die Rechtschreibung von „Hallo“ ist <code><say-as interpret-as="characters" format="characters">„Hallo“</say-as></code>
Stille	<p>Fügt eine Sprechpause ein. Dieses Tag sollte leer sein.</p> <p>Attribute:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>time=</code> Legt die Dauer in Millisekunden fest. <p>Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine kurze Pause von 1 Sekunde <code><break time="1000ms"/></code> abgeschlossen.

Verwandte Links

[Text-to-Speech SSML-Steuerelemente](#) auf Seite 298

Einrichten der Text-To-Speech-Funktionen für das Lesen von E-Mails

In Verbindung mit MAPI-E-Mail-Clients und dem Exchange-Server können Benutzer mit TTS neue E-Mails in ihrem Posteingang lesen, wenn sie auf ihre Voicemail-Mailbox zugreifen.

- Der Voicemail-Server muss installiert und konfiguriert worden sein, um Voicemail-E-Mail unter Verwendung eines MAPI-Clients zu unterstützen.
 - Das Lesen von E-Mails wird bei Verwendung von Exchange 2013 oder der Integration von EWS für Exchange Server nicht unterstützt.
- Das Lesen von E-Mails kann nur für -Benutzer aktiviert werden, deren Profileinstellung auf Mobile User, Power User oder Unified Communications User eingestellt ist.
- Diese Funktion wird nur für den Intuity-Modus unterstützt. Benutzer können ihre neuen Voicemail-Nachrichten abhören und anschließend die Anzahl der „Nachrichten mit Text“. Bevor die einzelnen E-Mails angesagt werden, erhalten Benutzer Informationen über Absender, Sendezeit und Größe der E-Mail. Anhand dieser Informationen können Benutzer große oder weniger wichtige E-Mails überspringen.
- Die E-Mail-Lesefunktion kann nicht für E-Mails im HTML-Format verwendet werden. Wenn HTML-Nachrichten eingehen, wird der gesamte Code als Nachricht interpretiert.

Verwandte Links

[Verwendung von Text-to-Speech \(TTS\)](#) auf Seite 295

Konfigurieren der E-Mail-Lesefunktion

Vorgehensweise

1. Zeigen Sie in der IP Office-Konfiguration die Einstellungen für den Benutzer an.
2. Stellen Sie auf der Registerkarte **Benutzer** das **Benutzerprofil** entweder auf **Mobile User** oder **Power User** ein.

The screenshot shows the 'User' configuration page in IP Office. The 'Profile' dropdown menu is highlighted with a red box and set to 'Mobile User'. Other fields include Name (Extn201), Password, Confirm Password, Full Name (Albert), Extension (201), Locale, Priority (5), and a checkbox for 'Receptionist'.

3. Gehen Sie auf der Registerkarte **Voicemail** folgendermaßen vor:
 - **Voicemail als E-Mail:** Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein.

Verwendung von Text-to-Speech (TTS)

Menu Programming	Mobility	Phone Manager Options	Hunt Group Membership	Announcements	Personal Directory				
User	Voicemail	DND	ShortCodes	Source Numbers	Telephony	Forwarding	Dial In	Voice Recording	Button Programming
Voicemail Code	****	<input checked="" type="checkbox"/> Voicemail On							
Confirm Voicemail Code	****	<input type="checkbox"/> Voicemail Help							
Voicemail Email	test@example.com	<input type="checkbox"/> Voicemail Ringback							
		<input checked="" type="checkbox"/> Voicemail Email Reading							
		<input type="checkbox"/> UMS Web Services							

- **Voicemail-E-Mail-Lesefunktion:** Aktivieren Sie diese Option für TTS-E-Mail-Lesen.

Diese Option wird derzeit bei Verwendung der EWS-Integration für Exchange Server nicht unterstützt.

Verwandte Links

[Verwendung von Text-to-Speech \(TTS\)](#) auf Seite 295

Kapitel 40: Mobile Twinning

Falls Mobile Twinning in IP Office aktiviert ist, kann der Benutzer interne und externe Anrufe an eine externe Nummer weiterleiten, beispielsweise an das Mobiltelefon.

- Bei einem eingehenden Anruf klingeln dann sowohl das interne als auch das externe Telefon. Der Anruf kann von beiden Arten von Telefonen entgegengenommen werden.
- Wenn das Merkmal „Nicht stören“ (NS) für den Benutzer aktiviert wurde, hören alle Anrufer, welche die interne Nebenstellenummer anwählen, das Besetztzeichen, und das externe Telefon klingelt nicht. Wurde ein Anrufer in die Ausnahmeliste für „Nicht stören“ eingetragen, beispielsweise über die Anwendung one-X Portal for IP Office, klingelt nur das interne Telefon.
- Wenn eine der Optionen für die Rufweiterleitung aktiv ist, klingelt sowohl das externe Telefon als auch das Telefon, an das die Anrufe weitergeleitet werden.
- Ist die Option „Umleitung“ aktiv, klingelt nur das Telefon, an das die Anrufe weitergeleitet werden. Das externe Telefon klingelt nicht.

Mobiles Twinning: Freif-Format-Befehl

Sie können eine **Wert für CPxx einstellen**-Aktion als Frei-Format-Befehl ausführen. `CP4: $KEY` speichert beispielsweise den aktuellen Wert von `$KEY` als Variable `$CP4`.

In Voicemail Pro können Sie die Mobile Twinning-Funktionen mithilfe von **Allgemein**-Aktionen mit Frei-Format-Befehlen verwalten. Beispiel:

- `CFG:Set MattR twinning_type Mobile` – Mobile Twinning-Funktion für die Nebenstelle mit den Namen `MattR` einschalten.
 - Sie können den Benutzer entweder mit seinem Benutzernamen oder seiner Nebenstellenummer eingeben.
- `CFG:Set MattR mobile_twinning_number $KEY` – Legen Sie die Nummer für Mobile Twinning für den Benutzer `MattR` auf den aktuellen Wert von `$KEY` fest.
- `CFG:Set MattR twinning_type Internal` – Mobile Twinning für Benutzer `MattR` deaktivieren.

Verwandte Links

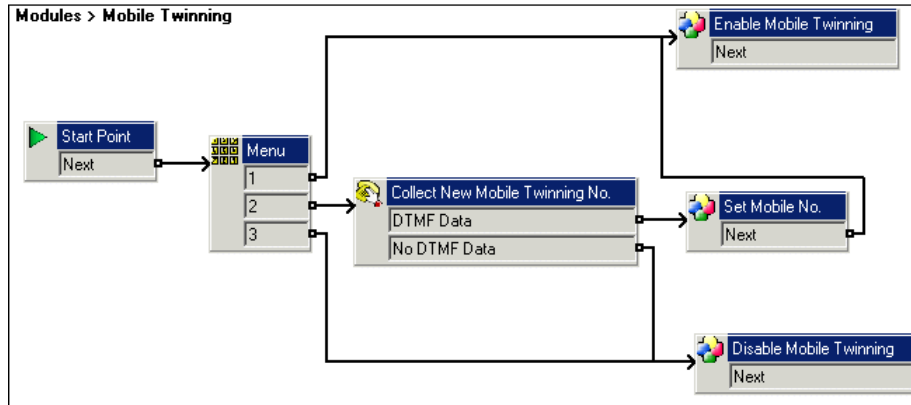
[Beispiel eines Anrufverlaufs für Mobile Twinning \(Kopplung mit Mobiltelefon\) erstellen](#) auf Seite 304

[Erstellen Sie einen Funktionscode, um den Anrufverlauf zu testen.](#) auf Seite 305

Beispiel eines Anrufverlaufs für Mobile Twinning (Kopplung mit Mobiltelefon) erstellen

Informationen zu diesem Vorgang



In diesem Beispiel wird ein Voicemail Pro-Modul erstellt, mit dem ein Benutzer das Mobile Twinning ein- oder ausschalten kann. Er kann auch seine Mobiltelefonnummer festlegen. Im Beispiel wird die Funktion Mobile Twinning für Nebenstelle 203 eingerichtet.



Vorgehensweise

1. Erstellen Sie ein neues Modul mit dem Namen `Mobile Twinning`.
2. Fügen Sie eine Menüaktion mit den Menüoptionen 1, 2 und 3 hinzu. Fügen Sie eine Ansage hinzu, die dem Anrufer mitteilt, dass die entsprechenden Optionen verfügbar sind.
3. Weiterhin muss die Option zur Aktivierung von Mobile Twinning hinzugefügt werden.
 - Klicken Sie auf das Symbol **Basis-Aktionen** und wählen Sie **Allgemein** aus.
 - Ändern Sie den Eintragsnamen in `Enable Mobile Twinning`.
 - Klicken Sie auf die Registerkarte **Spezifisch**.
 - Geben Sie den Befehl `CFG:Set 203 twinning_type Mobile` ein.
 - Klicken Sie auf **OK**.
4. Nun muss die Option zur Deaktivierung von Mobile Twinning hinzugefügt werden.
 - Klicken Sie auf das Symbol **Basis-Aktionen** und wählen Sie **Allgemein** aus.
 - Ändern Sie den Eintragsnamen in `Disable Mobile Twinning`.
 - Klicken Sie auf die Registerkarte **Spezifisch**.
 - Geben Sie den Befehl `CFG:Set 203 twinning_type Internal` ein.
 - Klicken Sie auf **OK**.
5. Jetzt muss die Fähigkeit zur Eingabe der Mobilrufnummer hinzugefügt werden.
 - Klicken Sie auf das Symbol **Telefonie Aktionen** und wählen Sie **Alphanumerische Abfrage** aus.
 - Ändern Sie den Eintragsnamen in `Collect New Mobile Twinning No.`

Erstellen Sie einen Funktionscode, um den Anrufverlauf zu testen.

- Zeichnen Sie eine Einstiegsansage auf, die den Anrufer auffordert, seine Mobile Twinning-Nummer festzulegen.
 - Klicken Sie auf **OK**.
6. Nun muss eine Aktion hinzugefügt werden, um die Mobilrufnummer festzulegen.
- Klicken Sie auf das Symbol  **Basis-Aktionen** und wählen Sie  **Allgemein** aus.
 - Ändern Sie den Eintragsnamen in `Set Mobile No.`
 - Klicken Sie auf die Registerkarte **Spezifisch**.
 - Geben Sie den Befehl `CFG:Set 203 mobile_twinning_number_$KEY` ein.
 - Klicken Sie auf **OK**.
7. Die Aktionen müssen verbunden und die Änderungen dauerhaft übernommen werden.

Verwandte Links

[Mobile Twinning](#) auf Seite 303

Erstellen Sie einen Funktionscode, um den Anrufverlauf zu testen.

Vorgehensweise

1. Fügen Sie in IP Office Manager den folgenden Funktionscode hinzu. In diesem Beispiel wird ***90** verwendet, aber Sie können einen beliebigen Funktionscode wählen.

Feld	Enthält...
Code	*90
Funktion	Voicemail abrufen
Telefonnummer	„Mobile Twinning“
Leitungsgruppennummer	0
Gebietsschema	[Leer lassen]
Kontokennung erzwingen	[Leer lassen]

2. Speichern Sie die Eingabe und führen Sie die Konfiguration auf der IP Office-Steuereinheit zusammen.
3. Testen Sie den Funktionscode, indem Sie von Nebenstelle 203 aus ***90** wählen.
 - Drücken Sie die 1, um Mobile Twinning für Nebenstelle 203 einzuschalten.
 - Drücken Sie die 2, um eine neue Mobile Twinning-Nummer für Nebenstelle 203 einzugeben.
 - Drücken Sie die 3, um Mobile Twinning für Nebenstelle 203 auszuschalten.

Verwandte Links

[Mobile Twinning](#) auf Seite 303

Kapitel 41: Datenbankverbindung

Voicemail Pro-Anrufverläufe können mit PostgreSQL-Datenbanken interagieren. Die **Datenbank Aktionen** können in einem Anrufverlauf verwendet werden:

Aktion	Beschreibung
Datenbank öffnen	Öffnet die erforderliche Datenbank, einschließlich der notwendigen Berechtigungen und Sicherheitsoptionen.
Datenbank ausführen	Definiert eine SQL-Abfrage so, dass sie entweder übereinstimmende Datensätze aus der Datenbank liest oder Daten in die Datenbank schreibt. Es können bis zu 6 Felder entsprechender Datenbankdatensätze zurückgegeben werden.
Daten aus Datenbank abrufen	Wählt den aktuellen Datensatz aus den übereinstimmenden Datensätzen, die von der vorausgehenden Aktion Datenbank ausführen zurückgegeben wurden. Die Datensatzfelder werden dann in Voicemail Pro Variablen \$DBD[0] zu \$DBD[5] platziert. Verwenden Sie die Daten aus Datenbank abrufen , um den ersten, nächsten, vorherigen oder letzten Datensatz auszuwählen.
Datenbank schließen	Schließt die Datenbankverbindung. Die Datenbank wird automatisch geschlossen, wenn der Anrufer das Gespräch beendet.

Verwandte Links

[Datenbank-Support](#) auf Seite 306

[Beispiel für ein Datenbankszenario](#) auf Seite 307

[Abrufen von Daten aus der Datenbank](#) auf Seite 307

[Zurückgeben von Daten aus der Datenbank](#) auf Seite 311

[Eingeben von Details in die Datenbank](#) auf Seite 312

Datenbank-Support

Voicemail Pro unterstützt Datenbankintegrationen von Drittanbietern für den Call Flow mit den unten beschriebenen Datenbankversionen. Die Unterstützung hängt vom Datenbankkonnektor ab, der als Teil des zugrunde liegenden Linux-Betriebssystems auf dem Voicemail-Server installiert ist.

IP Office-Version	PostgreSQL		MySQL	
	Konnektorversion	Datenbankversion	Konnektorversion	Datenbankversion
11.0	8.4	8.4 und darunter	5.1	4.1.1 und höher
11.1.0	9.4	9.4 und darunter	5.25	4.1.1 und höher
11.1.1	9.6	9.6 und darunter	Kein Konnektor installiert.	

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der offiziellen Dokumentation:

- **PostgreSQL:** <https://odbc.postgresql.org>
 - Der Voicemail-Server verwendet die MD5-Authentifizierung. Andere Authentifizierungsmethoden wie SCRAM werden nicht unterstützt.
- **MySQL:** <https://dev.mysql.com/doc/connector-odbc/en/connector-odbc-versions.html>

Verwandte Links

[Datenbankverbindung](#) auf Seite 306

Beispiel für ein Datenbankszenario

In diesem Anrufverlaufbeispiel wurde eine automatische Weitervermittlung erstellt, die Anrufern eine Buchbestellung ermöglicht. Die Buchangaben sind in einer Microsoft Access-Datenbank gespeichert. Anrufer können entweder die ISBN-Nummer oder den Namen des Autors eingeben. Der Titel und Preis des Artikels werden gesucht und angezeigt, damit der Anrufer den Artikel auf Wunsch kaufen kann. Wenn der Anrufer das Buch kaufen möchte, kann er seine Kreditkartendetails und eine Kontakttelefonnummer eingeben.

Beispiel der im Anrufverlauf verwendeten Datenbank.



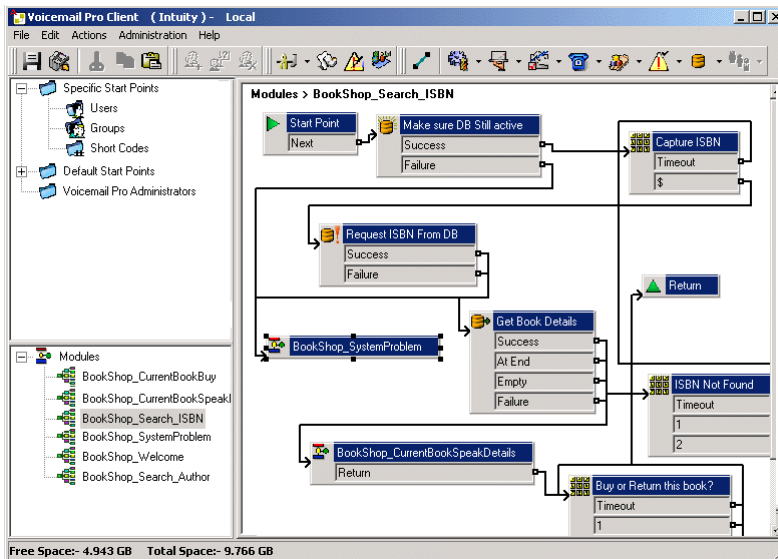
ISBN	Author	Title	Cost
1001	James Herbert	The Fog	£4.30
1002	James Herbert	The Rats	£2.59
6666	J D Salinger	The Catcher in the Rye	£3.10
6767	J K Rowling	The Harry Potter Books	£9.50
7777	A A Milne	Winnie the Poo	£2.60
8888	Rudyard Kipling	The Jungle Books	£3.40
9999	Jonathan Swift	Gulliver's Travels	£2.30
			£0.00

Verwandte Links

[Datenbankverbindung](#) auf Seite 306

Abrufen von Daten aus der Datenbank

Mit dem Modul **Bookshop_Welcome** können Anrufer die Datenbank entweder nach der ISBN-Nummer des Buchs oder nach dem Namen des Autors durchsuchen. Der folgende Bildschirm zeigt das Anrufverlaufsmodule im Einsatz bei der Wahl einer Suche nach ISBN. Die verwendeten Datenbankaktionen werden unterhalb des Anrufverlaufdiagramms angezeigt. Auf den folgenden Seiten werden Detailinformationen angegeben.



Verwandte Links

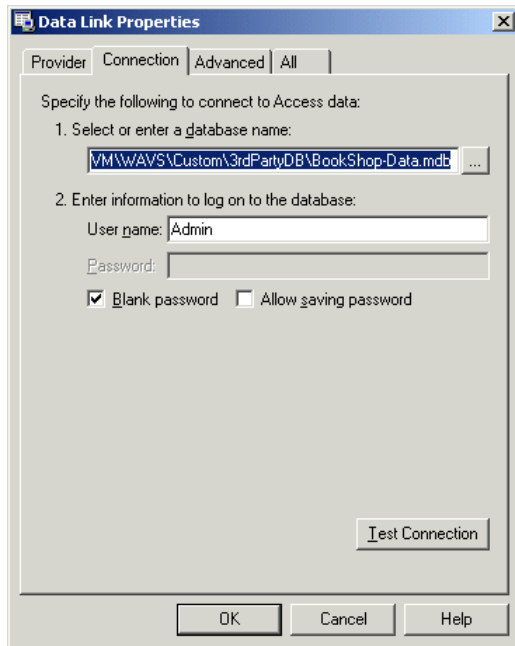
- [Datenbankverbindung](#) auf Seite 306
- [Aktion „Datenbank öffnen“](#) auf Seite 308
- [Aktion „Datenbank ausführen“](#) auf Seite 309
- [Aktion „Daten aus Datenbank abrufen“](#) auf Seite 310

Aktion „Datenbank öffnen“

Mit der Aktion **Datenbank öffnen** können Sie eine Verbindung zur Buchhandlungsdatenbank herstellen.



Die Registerkarte „Spezifisch“ der Aktion enthält den Standort der Datenbank. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Durchsuchen“, um den Dialog Datenverknüpfungseigenschaften anzuzeigen. Die auf diesen Bildschirmen eingegebenen Details werden vom Typ der verwendeten Datenbank abhängen. Wenn die Datenbank verfügbar ist, werden die Anrufer durch den Anrufverlauf zu einer Menüaktion geleitet, die die eingegebene ISBN-Nummer erfasst.



- Der Voicemail-Server verwendet die MD5-Authentifizierung. Andere Authentifizierungsmethoden wie SCRAM werden nicht unterstützt.

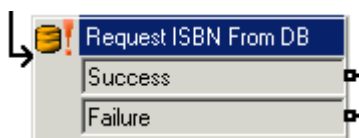
Verwandte Links

[Abrufen von Daten aus der Datenbank](#) auf Seite 307

Aktion „Datenbank ausführen“

Informationen zu diesem Vorgang

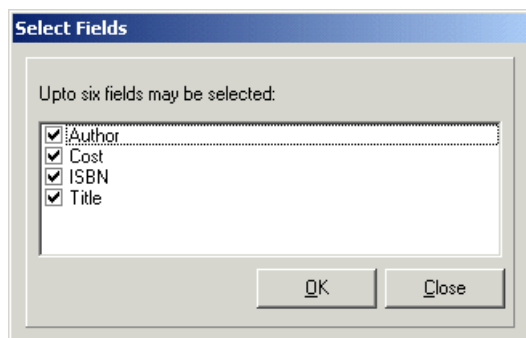
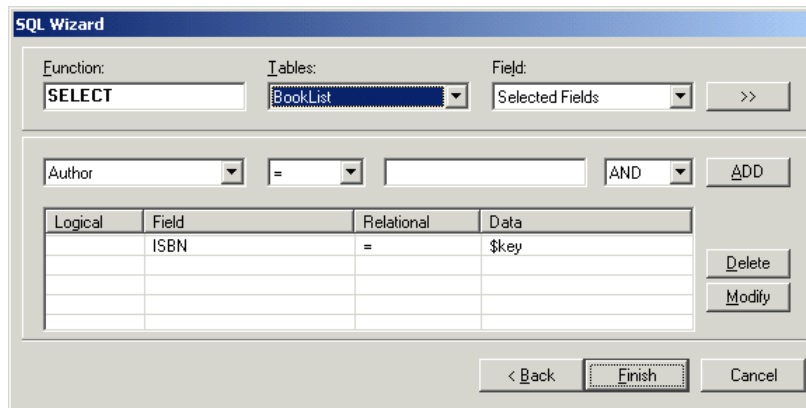
Die Aktion **Datenbank ausführen** enthält eine Abfrage der geöffneten Datenbank. In diesem Beispiel geht es um die ISBB, die in der vorherigen Menüaktion erfasst wurde. Wenn die vom Anrufer eingegebene Nummernfolge mit einem ISBN-Eintrag in der Datenbank übereinstimmt, werden Name des Autors, Preis, ISBN und Buchtitel erfasst. Diese Abfrage wird über die Registerkarte „Spezifisch“ der Aktion **Datenbank ausführen** eingegeben. Wenn Sie zum ersten Mal Informationen in die Registerkarte „Spezifisch“ eingeben, müssen Sie eine Reihe von Schritten ausführen.



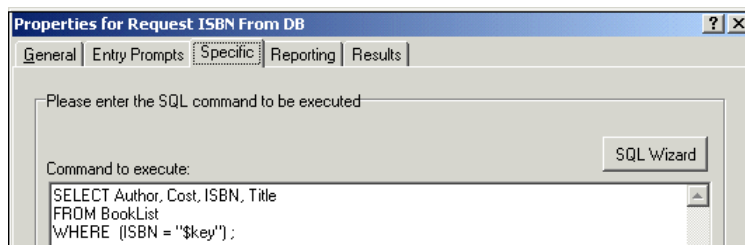
Vorgehensweise

1. Wählen Sie das erforderliche Symbol für **Datenbank öffnen**. In diesem Beispiel wurde das Symbol „Sicherstellen, dass Datenbank noch aktiv ist“ ausgewählt.
2. Im Fenster für die **SQL-Funktionen** wurde die Option '... wählen aus' ausgewählt, da Informationen aus der Datenbank benötigt werden.

3. Dann werden Informationen in den SQL-Assistenten eingegeben wie unten gezeigt.



4. Nach der Eingabe der Details wird der SQL-Assistent geschlossen. Die Registerkarte „Spezifisch“ der Aktion wird die eingegebene Abfrage enthalten (siehe folgendes Beispiel).

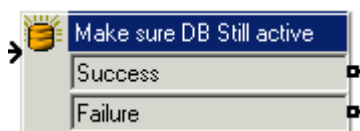


Verwandte Links

[Abrufen von Daten aus der Datenbank](#) auf Seite 307

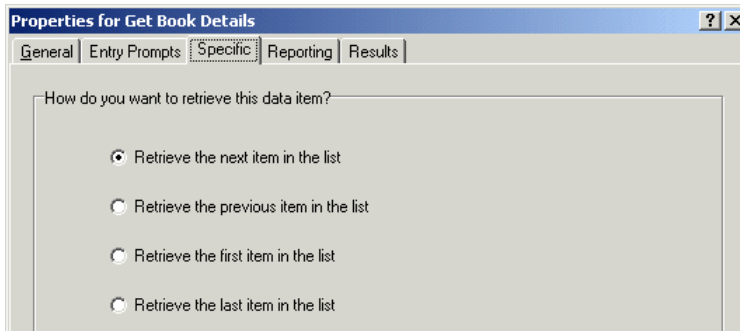
Aktion „Daten aus Datenbank abrufen“

Mit der Aktion **Daten aus Datenbank abrufen** werden Informationen zu Einträgen zurückgegeben, die nach einer Suche in der Datenbank gefunden wurden.



Zum Abruf der Ergebnisse wird eine Option auf der Registerkarte „Spezifisch“ gewählt, um die Methode der Datenabfrage aus der Datenbank festzulegen. In diesem Beispiel ist die

Option **Nächsten Listeneintrag abrufen** ausgewählt, und der Anrufer kann zwischen den Ergebnissen wechseln, wenn mehrere übereinstimmende ISBN-Nummern gefunden wurden.



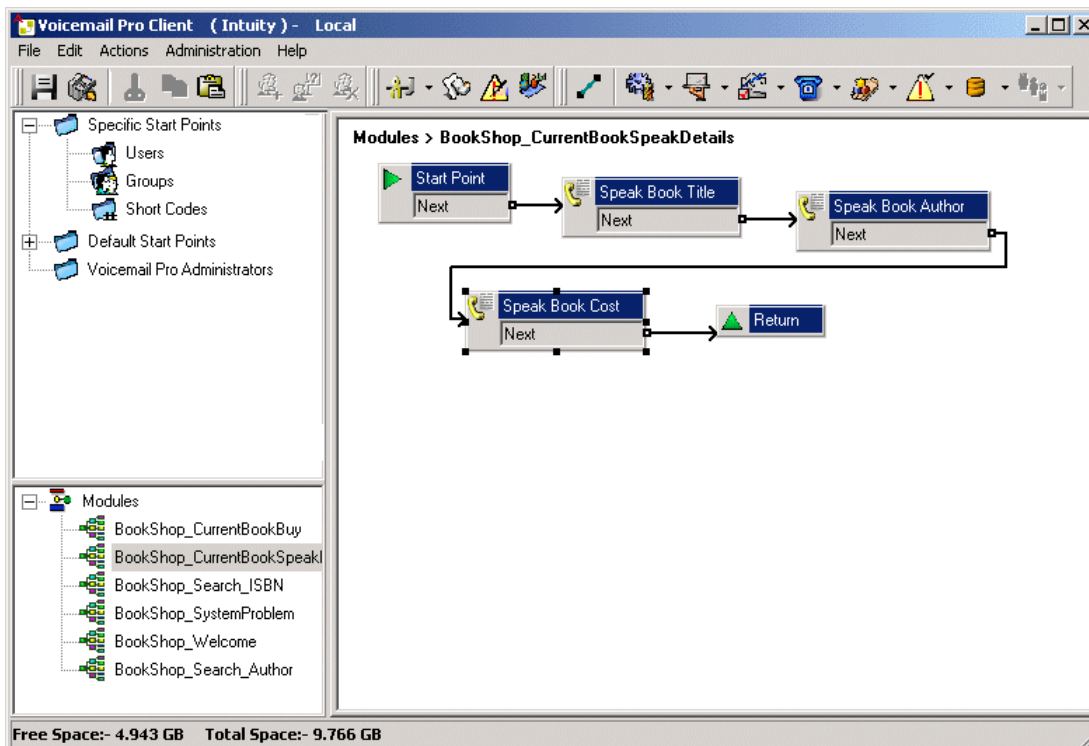
Wenn eine übereinstimmende ISBN-Nummer gefunden wurde, wird der Anrufverlauf an ein anderes Modul namens "Bookshop_CurrentBookSpeakDetails" weitergeleitet.

Verwandte Links

[Abrufen von Daten aus der Datenbank](#) auf Seite 307

Zurückgeben von Daten aus der Datenbank

Das Modul *Bookshop_CurrentBookSpeakDetails* nennt dem Anrufer den Buchtitel, den Namen des Autors und den Preis des Buchs, das der eingegebenen ISBN-Nummer entspricht.



Die Informationen aus der Datenbank werden dem Anrufer mit der Aktion „Text sprechen“ übermittelt.

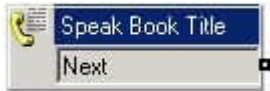
Verwandte Links

[Datenbankverbindung](#) auf Seite 306

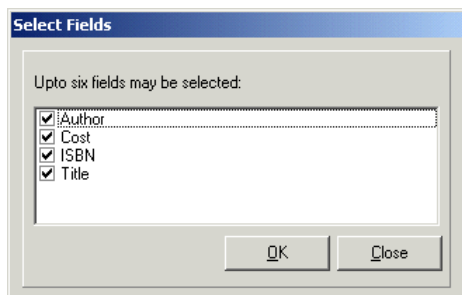
[Buchtitel nennen](#) auf Seite 312

Buchtitel nennen

Mit der Aktion „Buchtitel nennen“ können Sie dem Anrufer den Buchtitel mitteilen, der zur eingegebenen ISBN gehört.



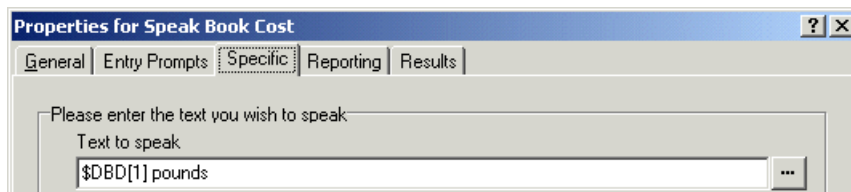
Die in der Aktion „ISBN aus DB abfragen“ gewählten Felder enthalten die aus der Buchhandlungsdatenbank abgefragten Informationen. Die gewählten Felder waren **Autor**, **Preis**, **ISBN** und **Titel**.



Alle in einer Abfrage ausgewählten Felder werden in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

- $\$DBD[0]$ gibt Informationen aus dem Feld „Autor“ zurück.
- $\$DBD[1]$ gibt Informationen aus dem Feld „Preis“ zurück.
- $\$DBD[2]$ gibt Informationen aus dem Feld „ISBN“ zurück.
- $\$DBD[3]$ gibt Informationen aus dem Feld „Titel“ zurück.

Jede Aktion **Text sprechen** im Anrufverlauf gibt die Werte aus einem anderen in der Datenbankabfrage gewählten Feld zurück. Der Aktion „Buchpreis nennen“ wird zusätzlicher Text hinzugefügt, damit die Währungsbezeichnung gesprochen werden kann. In diesem Beispiel wird als Währung Pfund verwendet.



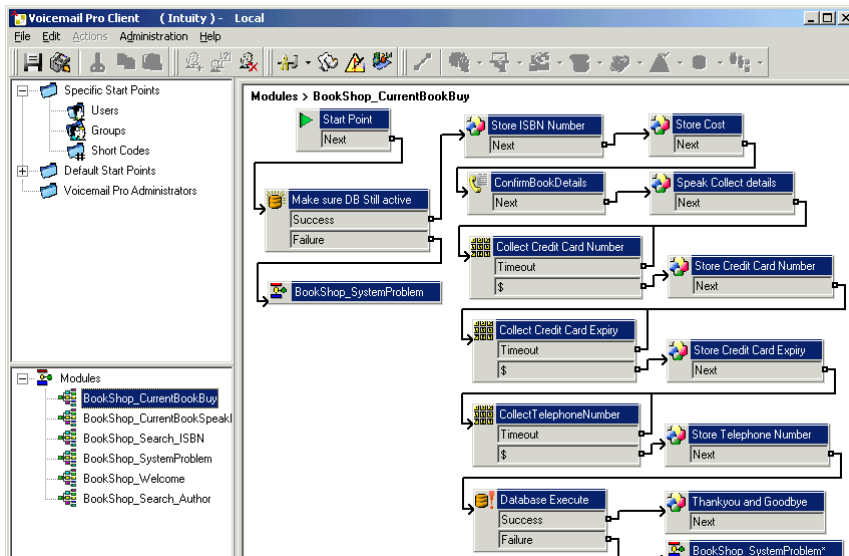
Verwandte Links

[Zurückgeben von Daten aus der Datenbank](#) auf Seite 311

Eingeben von Details in die Datenbank

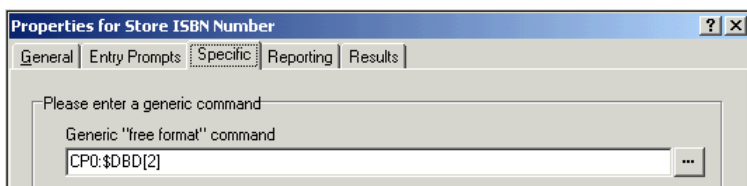
Anrufer erhalten die Möglichkeit, das Buch zu kaufen. Wenn sie wählen, das Buch zu kaufen, wird das Anrufverlaufmodul *Bookshop_CurrentBookBuy* aktiviert. Er Anrufverlauf prüft sofort,

dass der Zugang zur Buchhandlungsdatenbank über eine Aktion **Datenbank öffnen** weiterhin verfügbar ist.

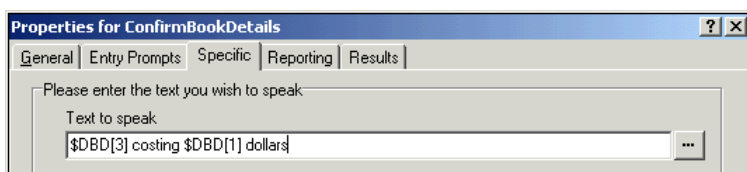


Bestätigen der Buchdetails

Allgemeine Aktionen dienen zur Speicherung der ISBN-Nummer und des Preises. Das folgende Beispiel zeigt, wie die ISBN-Nummer in der Anrufvariable *CP0* gespeichert wird.



Sobald die Details aufgenommen wurden, werden dem Anrufer mit der Aktion **Text sprechen** Buchtitel und Preis mitgeteilt. Siehe hierzu das folgende Beispiel.



Verwandte Links

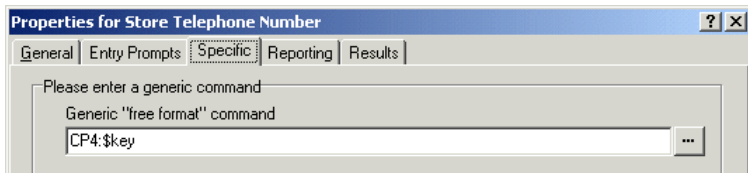
[Datenbankverbindung](#) auf Seite 306

[Anruferdetails erfassen](#) auf Seite 313

Anruferdetails erfassen

Informationen zu diesem Vorgang

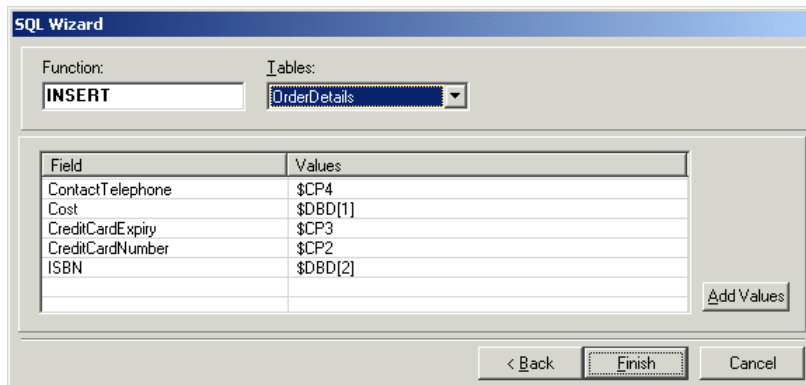
Details können von einem Anrufer in eine Datenbank eingegeben werden. In diesem Beispiel erfassen wir die Kreditkartennummer mit Ablaufdatum und die Telefonnummer des Anrufers. Alle diese Details werden gesammelt und die Datenbank wird anschließend aktualisiert. Im Beispiel unten wird in der Registerkarte "Spezifisch" die Telefonnummer des Anrufers erfasst und der Anrufvariablen CP4 zugeordnet.



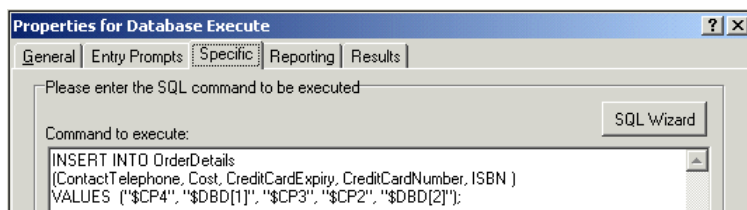
Wenn alle Detailinformationen erfasst wurden, muss die Datenbank aktualisiert werden. Hierzu wird die Aktion "Datenbank ausführen" verwendet. Wenn Sie zum ersten Mal Informationen in die Registerkarte „Spezifisch“ eingeben, müssen Sie eine Reihe von Schritten ausführen.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie das Symbol **Datenbank ausführen**.
2. Im Fenster für die SQL-Funktion wurde die Option "...Werte einfügen" ausgewählt, da Informationen in die Datenbank eingefügt werden müssen.
3. Dann werden Informationen in den SQL-Assistenten eingegeben wie unten gezeigt. Wenn die Datenbanktabelle ausgewählt ist, wird die in der Tabelle enthaltene Liste von Feldern eingefügt.



4. Nach der Eingabe der Details wird der SQL-Assistent geschlossen. Die Registerkarte "Spezifisch" der Aktion wird den Befehl zur Ausführung enthalten (siehe folgendes Beispiel).



Verwandte Links

[Eingeben von Details in die Datenbank](#) auf Seite 312

Kapitel 42: Zielwahl nach Name

Mit der Aktion **Zielwahl nach Name** können Anrufer den benötigten Benutzer oder die Benutzergruppe angeben, indem sie den Namen über die Telefonwähltasten eingeben und dann aus den Ergebnissen auswählen.

Um diese Funktion verwenden zu können, muss der Anrufer ein Telefon mit DTMF-Wahl und ITU-Buchstabentasten verwenden, wie hier gezeigt. Die folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, bevor die Aktion **Zielwahl nach Name** verwendet werden kann:



1. **Benutzernamen:** Die Benutzernamen müssen über IP Office Manager eingestellt werden. Für **Zielwahl nach Name** kann entweder das Feld **Name** oder **Vollständiger Name** des Benutzers verwendet werden. Das Feld **Vollständiger Name** hat Vorrang vor dem Feld **Name**.
 - **Namen ändern:** Die erstellten Voicemail Pro-Postfächer stimmen mit dem vorhandenen Benutzernamen überein. Wenn ein Benutzername geändert wird, erstellt Voicemail Pro ein neues Postfach, das mit dem neuen Namen übereinstimmt. Aus diesem Grund müssen Sie bei der ersten Einrichtung der Benutzer die Einträge im Feld **Name** sorgfältig vornehmen. Verwenden Sie das Feld **Vollständiger Name** für die Funktion **Wählen nach Name**, da die Einträge unter **Vollständiger Name** ohne Auswirkung auf die vorhandenen Postfacheinträge geändert werden können.
2. **Aufzeichnungen von Benutzernamen:** Für alle Postfächer, die in die Aktion **Wählen nach Name** aufgenommen werden sollen, muss ein Benutzername aufgezeichnet sein. Hierfür gibt es zwei Möglichkeiten:
 - **Intuity Postfachmodus:** Standardmäßig wird der Benutzer, wenn er sein Postfach das erste Mal öffnet, aufgefordert, sein Voicemail-Code-Passwort festzulegen und dann seinen Namen aufzuzeichnen.
 - **IP Office-Postfach-Modus:** In diesem Modus können Sie einen Anrufverlauf einrichten, der Benutzern die Aufzeichnung ihrer Namen ermöglicht. Dieses Dokument enthält ein Beispielmuster, das zu diesem Zweck verwendet werden kann. Dasselbe Muster kann auch von Postfachsystemen im Intuity-Modus verwendet werden, um die Namen von Benutzern erneut aufzuzeichnen. Siehe [Hinzufügen eines Moduls zum Aufzeichnen von Namen](#) auf Seite 317.

Verwandte Links

[Beispiel für einen Anrufverlauf](#) auf Seite 316

[Einen Funktionscode hinzufügen](#) auf Seite 316

[Hinzufügen eines Moduls für Namen eines Datensatzes](#) auf Seite 317

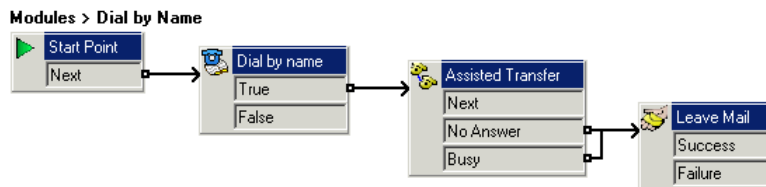
[Verwenden der Namenstabelle](#) auf Seite 318

[Ändern vollständiger Namen](#) auf Seite 319

Beispiel für einen Anrufverlauf

Informationen zu diesem Vorgang

In diesem Beispiel wählen Sie zunächst einen Namen über den Dienst "Zielwahl nach Name". Der Anrufer wird an die entsprechende Nebenstelle weitergeleitet. Wenn die Nebenstelle nicht antwortet oder besetzt ist, wird der Anrufer aufgefordert, eine Nachricht zu hinterlassen.



Vorgehensweise

1. VoiceMail Pro wurde um ein neues Modul namens `Dial by Name` erweitert.
2. Von **Telefonie Aktionen** der Aktion **Zielwahl nach Name** wurde hinzugefügt.
3. Von **Telefonie Aktionen** einer **Unterstützte Vermittlung**-Aktion wurde auch hinzugefügt. Auf der Registerkarte **Speziell** der Eigenschaften der Aktion wurde **Postfach** als `$KEY` festgelegt.
4. Das Ergebnis der **Zielwahl nach Name Wahr** Aktion wurde mit der **Unterstützte Vermittlung** Aktion verbunden.
5. Von **Postfachaktionen** wurde auch eine Aktion **Nachricht hinterlassen** hinzugefügt.

Auch in der Registerkarte **Spezifisch** wurde **Postfach** als `$KEY` festgelegt. Links wurden aus den Ergebnissen der **Unterstützte Vermittlung** Aktion **Keine Antwort** und **Besetzt** zu dieser Aktion hinzugefügt.

Weitere Schritte

Hinzufügen eines Funktionscodes

Verwandte Links

[Zielwahl nach Name](#) auf Seite 315

Einen Funktionscode hinzufügen

Vorgehensweise

1. In IP Office Manager wurde ein neuer Systemfunktionscode hinzugefügt. Für dieses Beispiel wurde `*75` gewählt und es wurden die unten aufgeführten Details eingegeben.

Feld	Enthält...
Code	*75
Funktion	Voicemail abrufen
Telefonnummer	„Zielwahl nach Name“
Leitungsgruppennummer	0
Gebietsschema	[Leer lassen]
Kontokennung erzwingen	[Leer lassen]

2. Nach dem Zusammenführen dieser Details mit IP Office können Benutzer *75 wählen, um die Funktion „Zielwahl nach Name“ zu nutzen. Sie können darüber hinaus Anrufer in diesen Anrufverlauf vermitteln.
3. Dem Funktionscode kann eine SoftConsole- oder DSS-Schaltfläche hinzugefügt werden. Zusätzlich kann das Routing eingehender Anrufe verwendet werden, um bestimmte externe Anrufe direkt an die Funktion zu leiten, beispielsweise wenn Mitarbeiter von draußen über eine spezielle externe Nummer anrufen.

Verwandte Links

[Zielwahl nach Name](#) auf Seite 315

Hinzufügen eines Moduls für Namen eines Datensatzes

Informationen zu diesem Vorgang

Mit diesem Modul können Benutzer ihren Postfachnamen aufzeichnen/erneut aufzeichnen. Dieses oder ein ähnliches Modul ist erforderlich, wenn Voicemail Pro im IP Office-Postfachmodus ausgeführt wird. Es ist jedoch auch nützlich, wenn Voicemail Pro den Intuity-Postfachmodus verwendet, da es den Benutzern einen schnellen Zugriff ermöglicht, um ihre Namen neu zu erfassen.

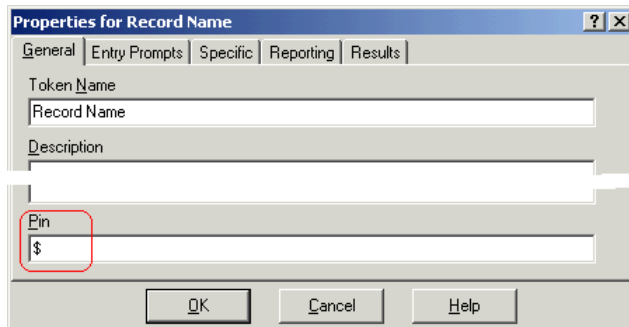
Modules > Record Name



Vorgehensweise

1. Voicemail Pro wurde um ein neues Modul namens *Namen aufzeichnen* erweitert.
2. Eine **Namen aufzeichnen**-Aktion wurde hinzugefügt.

- In der Registerkarte **Allgemein** der **Namen aufzeichnen**-Eigenschaften der Aktion legen wir **PIN** als \$ fest. Das \$ bedeutet, dass Anrufer ihren Voicemail-Code eingeben müssen, um die Aktion zu verwenden.



- Spezifisch** wurde auf **Postfach des Anrufers** gesetzt.
- Das Modul wurde gespeichert und aktiviert.

Weitere Schritte

So fügen Sie einen Funktionscode hinzu:

- In IP Office Manager wurde ein neuer Systemfunktionscode hinzugefügt. Für dieses Beispiel wurde ***74** gewählt und es wurden die unten aufgeführten Details eingegeben (siehe Tabelle).

Feld	Enthält...
Code	*74
Funktion	Voicemail abrufen
Telefonnummer	„Namen aufzeichnen“
Leitungsgruppennummer	0
Gebietsschema	[Leer lassen]
Kontokennung erzwingen	[Leer lassen]

- Nach dem erneuten Zusammenführen dieser Details mit IP Office können Benutzer ***74** an ihrer Nebenstelle wählen, um den Namen ihres Postfaches aufzuzeichnen.

Verwandte Links

[Zielwahl nach Name](#) auf Seite 315

Verwenden der Namenstabelle

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können einen Dienst erstellen, der das erneute Aufzeichnen des Namens einer beliebigen Mailbox ermöglicht. Bei **NameWavsTable** wird hierzu eine Nebenstellenummer angefordert, für die Sie eine Namensaufzeichnung wiedergeben, neu aufzeichnen und senden können. Sie können dann eine weitere Nebenstellenummer eingeben usw. Wenn Sie diese Option verwenden, sollte sie durch einen geeigneten PIN-Code und andere Sicherheitsmaßnahmen geschützt werden, da die Aufzeichnung von Namen für beliebige Mailboxen möglich ist.

Vorgehensweise

1. Erstellen Sie in Voicemail Pro ein neues Modul.
2. Fügen Sie eine Aktion **Gehe zu** hinzu und öffnen Sie die entsprechenden Eigenschaften.
3. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** eine eindeutige Nummer in das Feld Pin ein.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Spezifisch** unter Wählen Sie einen aufzurufenden Knoten den Knoten `NameWavsTable` ein.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Erstellen Sie mit Hilfe einer Funktionscodes oder einer anderen Methode eine Route zum neuen Modul.

Verwandte Links





[Zielwahl nach Name](#) auf Seite 315

Ändern vollständiger Namen

Informationen zu diesem Vorgang

Benutzer mit DS-Port-Display-Telefonen können festlegen und ändern, wie ihr vollständiger Name vom Telefon angezeigt wird. Dieser Name wird dann für den Textabgleich der Aktion **Zielwahl nach Name** verwendet.

Vorgehensweise

1. Drücken Sie zweimal auf  **Menü**.
2. Drücken Sie  und wählen Sie **ProgA**.
3. Drücken Sie auf  und wählen Sie **Name**.
4. Geben Sie den neuen Namen ein. Verwenden Sie die Wahl Tasten und **Rotier** zum Eingeben der Zeichen. Um beispielsweise ein L einzugeben, drücken Sie die Taste 5 und anschließend **Rotier**, bis das **L** angezeigt wird. Mit der oberen linken Displaytaste können Sie einzelne Ziffern löschen.
5. Wenn der gewünschte Text angezeigt wird, wählen Sie **Fertig**.
6. Drücken Sie auf  **Beenden**.

Verwandte Links

[Zielwahl nach Name](#) auf Seite 315

Kapitel 43: Kampagnen

Eine Kampagne ist eine Reihe von Fragen und Antworten. Die Anrufer hören die aufgezeichneten Fragen und sprechen ihre Antwort entweder in den Hörer oder drücken entsprechende Tasten auf der Telefontastatur. Voicemail Pro speichert die Antworten dann zur späteren Verarbeitung.

Jede Kampagne kann bis zu 21 Fragen umfassen. Mitarbeiter in der Anrufverarbeitung können auf die Kampagne zugreifen, um die Antworten des Anrufers abzuhören und diese dann in eine Datenbank oder andere Datensätze zu übertragen.

Verwandte Links

- [Kampagnen verwalten](#) auf Seite 320
- [Kundenansagen](#) auf Seite 322
- [Kundenmenü](#) auf Seite 324
- [Kampagnenidentifikation](#) auf Seite 325
- [Zugriff auf Kampagnen-Ergebnisse](#) auf Seite 325

Kampagnen verwalten


Im Voicemail Pro-Client wird der **Kampagnenassistent** zum Erstellen und Ändern von Kampagnen verwendet.

Verwandte Links

- [Kampagnen](#) auf Seite 320
- [Den Kampagnenassistenten starten](#) auf Seite 320
- [Erstellen einer neuen Kampagne](#) auf Seite 321
- [Editieren einer Kampagne](#) auf Seite 321
- [Löschen einer Kampagne](#) auf Seite 322

Den Kampagnenassistenten starten

Vorgehensweise

1. Drücken Sie auf F7 oder klicken Sie auf  **Kampagnen-Editor**.
2. Das Einstiegsfenster des Kampagnenassistenten wird aufgerufen. Wählen Sie die gewünschte Maßnahme aus.
 - **Neue Voicemail-Sequenz erstellen:** Diese Option führt Sie durch eine Reihe von Menüs im Assistenten für Voicemail-Sequenzen, über die Sie die Einstellungen der Voicemail-Sequenz festlegen können.


- **Eine vorhandene Kampagne ändern:** Diese Option zeigt eine Liste der vorhandenen Kampagnen an. Sie können eine zu ändernde Sequenz auswählen. Anschließend durchlaufen Sie die Menüs des Kampagnenassistenten mit den Einstellungen für die Kampagne.
- **Eine vorhandene Voicemail-Sequenz löschen:** Diese Option zeigt eine Liste der vorhandenen Voicemail-Sequenzen an, aus der Sie die zu löschende Sequenz auswählen können.

Verwandte Links

[Kampagnen verwalten](#) auf Seite 320

Erstellen einer neuen Kampagne

Vorgehensweise


1. Drücken Sie auf F7 oder klicken Sie auf  **Kampagnen-Editor**.
2. Wählen Sie **Neue Kampagne erstellen** und dann **Weiter**.
3. Das Fenster Kundenansagen wird angezeigt.
 - Klicken Sie auf **+**. Das Fenster **Bearbeiten Sie die Kampagnenaktion** wird aufgerufen. Jede Kampagne kann bis zu 21 Fragen umfassen.
 - Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie die Kundenansagen eingegeben haben.
 - Passen Sie die Ansagen entsprechend an.
 - **Aktion bearbeiten:** Bearbeiten der aktuell markierten Kampagnen-Aktion.
 - **Aktion löschen:** Löscht die aktuell markierte Kampagnen-Aktion.
 - **Aktion verschieben:** Verschiebt eine Aktion in der Abfolge der Aktionen „Kampagne“.
 - Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Das Fenster Kundenmenü wird angezeigt.
 - Wählen Sie aus, welche Optionen nach Abspielen der Ansage verfügbar sein sollen.
 - Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Das Fenster Kampagnenidentifikation wird angezeigt.
 - Geben Sie die Details zur Kampagnenidentifikation ein.
 - Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um die Kampagne zu erstellen.

Verwandte Links

[Kampagnen verwalten](#) auf Seite 320

Editieren einer Kampagne

Vorgehensweise

1. Drücken Sie auf F7 oder klicken Sie auf  **Kampagnen-Editor**.
2. Wählen Sie **Eine Vorhandene Kampagne ändern** und dann **Weiter**.


3. Klicken Sie auf die gewünschte Kampagne und anschließend auf **Weiter**.
4. Das Fenster **Kundenansagen** wird angezeigt.
 - Klicken Sie auf **+**. Das Fenster **Bearbeiten Sie die Kampagnenaktion** wird aufgerufen.
 - Klicken Sie auf **OK**, wenn Sie die Kundenansagen eingegeben haben.
 - Passen Sie die Ansagen entsprechend an.
 - **Aktion bearbeiten**: - Bearbeiten der aktuell markierten Kampagnen-Aktion.
 - **Aktion löschen**: - Löscht die aktuell markierte Kampagnen-Aktion.
 - **Aktion verschieben**: - Verschiebt eine Aktion in der Abfolge der Aktionen „Kampagne“.
 - Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Das Fenster **Kundenmenü** wird angezeigt.
 - Wählen Sie aus, welche Optionen nach Abspielen der Ansage verfügbar sein sollen.
 - Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Das Fenster Kampagnenidentifikation wird angezeigt.
 - Geben Sie die Details zur Kampagnenidentifikation ein.
 - Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Klicken Sie auf **Fertigstellen**, um die Kampagne zu erstellen.

Verwandte Links

[Kampagnen verwalten](#) auf Seite 320

Löschen einer Kampagne

Vorgehensweise

1. Drücken Sie auf F7 oder klicken Sie auf  **Kampagnen-Editor**.
2. Wählen Sie **Vorhandene Kampagne löschen** und dann **Weiter**.
3. Klicken Sie auf die gewünschte Kampagne und anschließend auf **Weiter**.
4. Klicken Sie auf **Fertig**, um die ausgewählte Kampagne zu löschen.


Verwandte Links



[Kampagnen verwalten](#) auf Seite 320

Kundenansagen

Das Fenster „Kundenansagen“ des Kampagnenassistenten wird verwendet, um die für Anrufer abgespielte Abfolge von Fragen einzustellen und ihre Antworten aufzuzeichnen.

- **Aktion hinzufügen**: Um eine neue Kampagnen-Aktion hinzuzufügen, klicken Sie auf **+** **Aktion hinzufügen**. Das Fenster **Bearbeiten Sie die Kampagnenaktion** wird aufgerufen. Jede Kampagne kann bis zu 21 Fragen umfassen.

- **Aktion bearbeiten:** Wählen Sie die Ansage oder Aufnahme zum Bearbeiten aus, und klicken Sie anschließend auf  **Aktion bearbeiten**. Das Fenster **Bearbeiten Sie die Kampagnenaktion** wird aufgerufen.

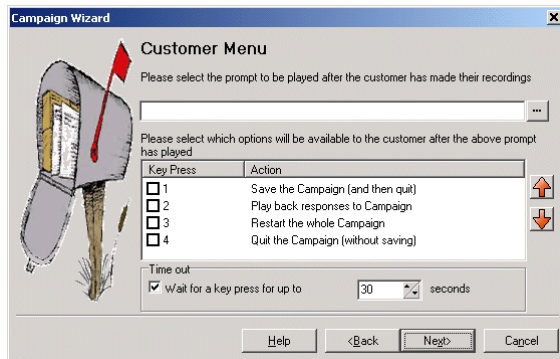
- **Dem Kunden eine Ansage vorspielen:** Wählen Sie diese Option, um eine Ansage für den Anrufer abzuspielen. Klicken Sie auf , um anzugeben, welche Ansage abgespielt werden soll, oder erstellen Sie eine neue Ansage über das Fenster „Wave-Editor“. Siehe [Verwenden des Wave-Editors](#) auf Seite 54.
- **Eingabe von Informationen durch Kunden zulassen:** Wählen Sie diese Option, wenn die Antwort des Anrufers mithilfe der Aktion aufgezeichnet werden soll.
 - **Welche Art Eingabe wünschen Sie:** Über diese Option wird festgelegt, ob der Voicemail-Server **Sprache aufzeichnen** oder **Tastendrücke aufzeichnen** soll.
 - **Geben Sie bitte die maximale Aufnahmelänge ein oder Geben Sie die maximale Anzahl der Tastendrücke an:** Das Feld Name ist von der Art der gewählten Eingabe abhängig. Die in Sekunden angegebene Zeit bestimmt die maximale Dauer der Aufzeichnung oder die maximale Anzahl der Tastenbetätigungen, die vor der nächsten Aktion aufgezeichnet werden sollen.
 - **Geben Sie einen eindeutigen Namen zur Beschreibung der Eingabe an:** Ein Name, der dieser Aktion zugewiesen wird. Der Name sollte aus einem Wort bestehen und darf keine Leerstellen enthalten.
 - **Die folgende Ansage wird einem Agenten vorgespielt, wenn die obigen Daten geprüft werden:** Mit dieser Option können Sie eine Ansage auswählen oder erstellen, die Mitarbeitern wiedergegeben wird, bevor sie die Antwort des Anrufers abhören. Klicken Sie auf , um anzugeben, welche Ansage abgespielt werden soll, oder erstellen Sie eine neue Ansage über das Fenster „Wave-Editor“. Siehe [Verwenden des Wave-Editors](#) auf Seite 54.


Verwandte Links

[Kampagnen](#) auf Seite 320

Kundenmenü

Nach Beendigung der Abfolge von Fragen und Antworten kann dem Anrufer ein Menü mit Optionen angeboten werden. Das Fenster "Kundenmenü" des Kampagnenassistenten wird zur Auswahl der verfügbaren Optionen verwendet.



- **Wählen Sie die Ansage, die abgespielt werden soll, nachdem der Kunde seine Aufzeichnungen beendet hat:** Sie können eine Ansage auswählen oder erstellen, die für Anrufer abgespielt wird, nachdem eine Abfolge von Fragen und Antworten beendet wurde. Die Ansage sollte den Kunden darüber informieren, welche Aktionen er aus der Liste verwenden kann. Klicken Sie auf , um anzugeben, welche Ansage abgespielt werden soll, oder erstellen Sie eine neue Ansage über das Fenster „Wave-Editor“. Siehe [Verwenden des Wave-Editors](#) auf Seite 54.
- **Wählen Sie, welche Optionen für den Kunden verfügbar sein sollen, nachdem obige Ansage abgespielt wurde:** Aktivieren Sie die Kästchen, um die Optionen auszuwählen, die dem Kunden zur Verfügung stehen sollen. Dann ist nur noch das Drücken der entsprechenden Taste erforderlich.
 - **Kampagne speichern (und danach schließen):** Speichert die Antworten des Anrufers und trennt dann die Verbindung.
 - **Antworten in Voicemail-Sequenz einspielen:** Gibt die Antworten der Kunden wieder und wiederholt das Kundenmenü.
 - **Gesamte Kampagne neu starten:** Löscht die Antworten des Kunden und beginnt die Abfolge von Fragen und Antworten erneut.
 - **Kampagne schließen (ohne zu speichern):** Trennt die Verbindung zum Anrufer, ohne seine Antworten zu speichern.
 - **Optionen verschieben:** Sie können die aktuell markierte Option so verschieben, dass sich die mit dieser Option verbundenen Tasteneingaben unterscheiden
- **Zeitüberschreitung:** Bestimmt, wie lange der Voicemail-Server auf Antwort warten soll, bevor er die Verbindung für das Ergebnis **Keine Antwort** herstellt.

Verwandte Links

[Kampagnen](#) auf Seite 320

Kampagnenidentifikation

Das Fenster "Kampagnenidentifikation" des Kampagnenassistenten wird verwendet, um einen Parkplatz für die Kampagne zu bestimmen und der Kampagne einen Namen zuzuweisen.

- **Wo soll diese Kampagne geparkt werden** - Geben Sie eine Parkbereichsnummer für die Kampagne ein. Diese Nummer kann auf eine DSS-Taste (Direktwahl Taste) programmiert werden. Agenten können die DSS-Taste für den Zugriff auf die Kampagne verwenden. Wenn die DSS-Taste mit einer BLF-Leuchte ausgestattet ist, leuchtet die Lampe auf, wenn neue Kampagnenmitteilungen hinterlassen wurden.
- **Der Name dieser Kampagne lautet:** Geben Sie einen Namen für die Kampagne ein.

Verwandte Links

[Kampagnen](#) auf Seite 320

Zugriff auf Kampagnen-Ergebnisse

Es gibt mehrere Möglichkeiten, auf die Ergebnisse einer Kampagne zuzugreifen:

- **Über die Kampagnen-Aktion:** Mit der **Kampagnen-Aktion** können Sie Anrufe an eine Voicemail-Sequenz leiten, nachdem sie an einen entsprechenden Startpunkt auf dem Voicemail-Server geleitet wurden. Über den Eigenschaftensatz der Aktion wird festgelegt, ob der Anruf als Anrufer für die Kampagne behandelt wird oder als Agent, der die Kampagnennachrichten bearbeitet. Siehe [Aktion Kampagne](#) auf Seite 320.
- **Verwenden einer Kampagnen-Parkbereichsnummer:** Jede Kampagne wird einer Parkbereichsnummer zugewiesen. Diese Nummer kann den Parktasten der Benutzertelefone zugeordnet werden. Der Benutzer kann dann die Schaltfläche verwenden, um auf die Kampagne zuzugreifen.

Verwandte Links

[Kampagnen](#) auf Seite 320

[Kampagnen-Parkbereiche](#) auf Seite 325

[Einer programmierbaren Taste eine Kampagne zuweisen:](#) auf Seite 326

[Verwenden der Funktion zum Entparken von Anrufen](#) auf Seite 326

Kampagnen-Parkbereiche

Die der Kampagne zugewiesene Parkbereichsnummer kann mit programmierbaren Tasten zum Zugriff auf die Sequenz verwendet werden. Das hat den Vorteil, dass bei einer Taste mit einer integrierten Anzeige für wartende Nachrichten diese aufleuchtet, wenn Kampagnenmitteilungen vorliegen und auf Verarbeitung warten. Beim Aufruf der Anruferaufzeichnungen mittels einer Aktion **Kampagne** oder einer Parkbereichsnummer stellt das Telefontastenfeld die folgenden Steuerungen zur Verfügung.

1	Zum Anfang des Anrufs gehen	7	Vorherige Antwort
2	Zurückspulen	8	Anfang der Antwort
3	Verarbeitung der Nachricht stoppen	9	Nächste Antwort

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

4	Anruf als verarbeitet markieren und löschen	0	Anhalten
5	Anruf als verarbeitet markieren und speichern	#	Schneller Vorlauf

Verwandte Links

[Zugriff auf Kampagnen-Ergebnisse](#) auf Seite 325

Einer programmierbaren Taste eine Kampagne zuweisen:

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Im **IP Office Manager**, die IP Office-Konfiguration erhalten.
2. Öffnen Sie das Formular für den gewünschten **Benutzer**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Tastenprogrammierung**.
4. Wählen Sie eine freie Taste aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Aktion**.
6. Wählen Sie **Funktionen > Anruf parken**
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Aktionsdaten**. Geben Sie die Parkbereichnummer für die Kampagne ein.
8. Speichern Sie die Konfiguration wieder auf dem IP Office und führen Sie einen Neustart durch.

Die programmierbare Taste am Telefon des Benutzers blinkt rot, wenn neue Nachrichten im Parkbereich für Kampagnen vorliegen.
9. Drücken Sie die Taste, um den Namen der Kampagne und die Anzahl der Nachrichten anzuzeigen.
10. Drücken Sie die Taste erneut, um mit der Verarbeitung der Nachrichten zu beginnen.

Die Funktion **Geparkten Anruf zurückholen** kann ebenfalls zum Abrufen der Nachrichten verwendet werden, bietet jedoch keine optische Benachrichtigung, dass Nachrichten vorhanden sind.

Verwandte Links

[Zugriff auf Kampagnen-Ergebnisse](#) auf Seite 325

Verwenden der Funktion zum Entparken von Anrufen

Informationen zu diesem Vorgang Vorgehensweise

1. Wählen Sie eine freie programmierbare Taste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Aktion**.
3. Select **Erweitert > Anruf > Geparkten Anruf zurückholen**.

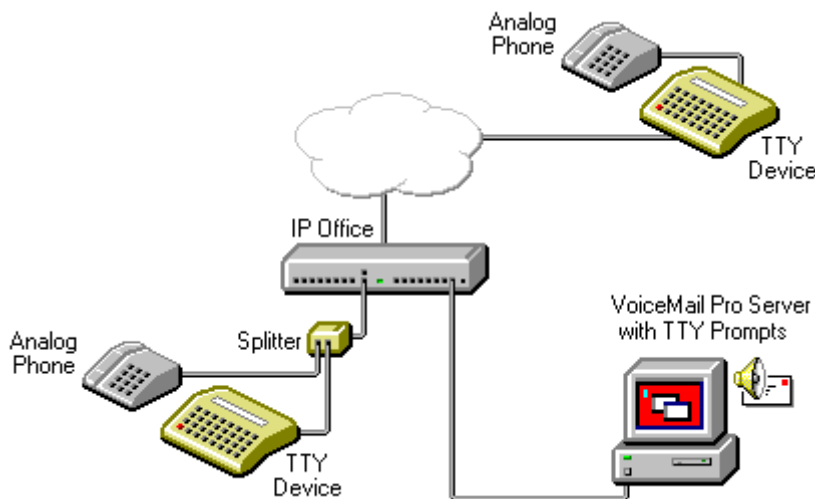
Verwandte Links

[Zugriff auf Kampagnen-Ergebnisse](#) auf Seite 325

Kapitel 44: Unterstützung für hörbehinderte Anrufer

TTY ist eine Methode zum Senden und Empfangen von Textnachrichten über den Sprachpfad von Telefonverbindungen. Der Text wird über ein TTY-Gerät, z.B. ein Texttelefon, das mit dem normalen Telefon des Benutzers parallel geschaltet ist, eingegeben und angezeigt. Dieses Gerät dient aufgrund seiner starken Verbreitung und umfassenden Unterstützung mittlerweile als Standardgerät für Personen, die schlecht hören oder sehen.

VoiceMail Pro unterstützt TTY-Ansagen, um Nachrichten in Mailboxen mit Intuity-Modus zu hinterlassen oder abzurufen. Anrufer, die über ein TTY-Gerät verfügen, können die TTY-Ansagen anzeigen und Nachrichten im TTY-Format hinterlassen. Mailbox-Benutzer, die ebenfalls über ein TTY-Gerät verfügen, können die Nachrichten abrufen und anzeigen. Hierzu müssen sie die Ansagen befolgen, die auf dem TTY-Gerät angezeigt werden.



Das TTY-Gerät und das (über einen Pass-Through-Port am TTY-Gerät oder einen Telefon-Splitter) verbundene analoge Telefon sind an einen analogen Nebenstellenport (POT) im IP Office-System angeschlossen. Im Verlauf des Telefongesprächs kann das TTY-Gerät zum Anzeigen und Senden von TTY-Nachrichten verwendet werden. Das analoge Telefon kann zum Wählen von Zahlen und für die Bereitstellung eines Sprachpfads während der Telefongespräche verwendet werden.

Verwandte Links

[Installation von Voicemail Pro TTY-Ansagen](#) auf Seite 328

[Ändern der Ländereinstellung für Benutzer](#) auf Seite 328

[Hinweise für Postfachbesitzer, die ein TTY-Gerät verwenden](#) auf Seite 329

[Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte](#) auf Seite 329

Installation von Voicemail Pro TTY-Ansagen

Sie können TTY-Ansagen bei der Installation von Voicemail Pro aus der Liste der Sprachoptionen auswählen. Wenn die Ansagen installiert wurden, müssen die Benutzereinstellungen so konfiguriert werden, dass IP Office das TTY-Gerät erkennt. Sie haben zwei Möglichkeiten, Benutzer so zu konfigurieren, dass sie ihr TTY-Gerät mit Voicemail Pro verwenden können.

1. Ändern Sie einfach das Gebietsschema in IP Office Manager. Bei dieser Methode ist es nicht erforderlich, Postfächer von Benutzern benutzerdefiniert anzupassen. Siehe [Ändern der Länderkennung des Benutzers](#) auf Seite 328 oder IP Office Manager Hilfe.
2. Als weitere Methode können Sie für die Benutzer, die TTY-Ansagen benötigen, die Spracheinstellung in den Anrufverläufen von Voicemail Pro ändern. Siehe [Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte](#) auf Seite 329.

Verwandte Links


[Unterstützung für hörbehinderte Anrufer](#) auf Seite 327

Ändern der Ländereinstellung für Benutzer

Informationen zu diesem Vorgang

Die Länderkennungseinstellung tty wird durch IP Office Manager nicht erkannt. Deshalb wird für alle Aspekte des Telefoniebetriebs des Benutzers in IP Office die Standardeinstellung des Systems verwendet (**System** > **System** > **Gebietsschema**). Die Einstellung des Benutzergebietsschemas wird jedoch während des Zugriffs auf das Postfach an den Voicemail-Server weitergeleitet, sodass die bereitgestellten Ansagen entsprechend geändert werden.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie IP Office Manager.
2. Klicken Sie im **Navigationsfenster** auf **Benutzer**, und wählen Sie den einzelnen Benutzer aus.
3. Wählen Sie **Benutzer**.
4. Wählen Sie die Option **Teletype (Textphone)** im Feld **Gebietsschema**.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie auf , um die Konfigurationsänderung zurück zu IP Office zusammenzuführen.

Verwandte Links

[Unterstützung für hörbehinderte Anrufer](#) auf Seite 327

Hinweise für Postfachbesitzer, die ein TTY-Gerät verwenden

Um sich mit einem TTY-Gerät, wie z. B. einem Texttelefon, bei ihrem Postfach anzumelden, müssen Postfachbesitzer *17 wählen und dann den Hörer des analogen Telefons abnehmen. Wenn die Verbindung aufgebaut ist, werden den Benutzern Ansagen auf dem Display des Texttelefons angezeigt. Verwenden Sie das Tastenfeld des Telefons für Aufforderungen wie "Drücken Sie die 1, um...". Bei Nachrichten, auf die GA (Go Ahead = Jetzt schreiben) folgt, sollten Sie die Eingabe über das Texttelefon vornehmen. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch zur Audix TTY-Schnittstelle (555-300-710).

Verwandte Links

[Unterstützung für hörbehinderte Anrufer](#) auf Seite 327

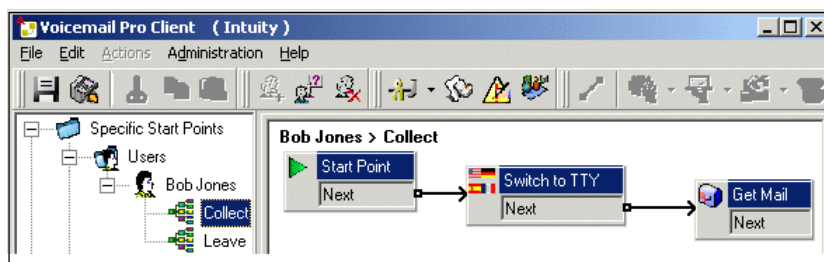
Ändern der Spracheinstellung für TTY-Geräte

Als weitere Möglichkeit neben dem Festlegen des Gebietsschemas des Benutzers als TTY können Sie die Spracheinstellung des Benutzers in den Voicemail Pro-Anruferläufen ändern. Zwei Beispiele:

Beispiel für die Benutzerdefinition eines einfachen Postfachanrufverlaufs

Diese Aktion **Sprache für Systemansage auswählen** kann genutzt werden, um die von nachfolgenden Aktionen in einem Anruferlauf verwendete Sprache für die Ansagen zu ändern. Nachdem das TTY-Wartungs-Patch installiert wurde, kann TTY als eine der von der Aktion zur Verfügung gestellten Sprachen ausgewählt werden.

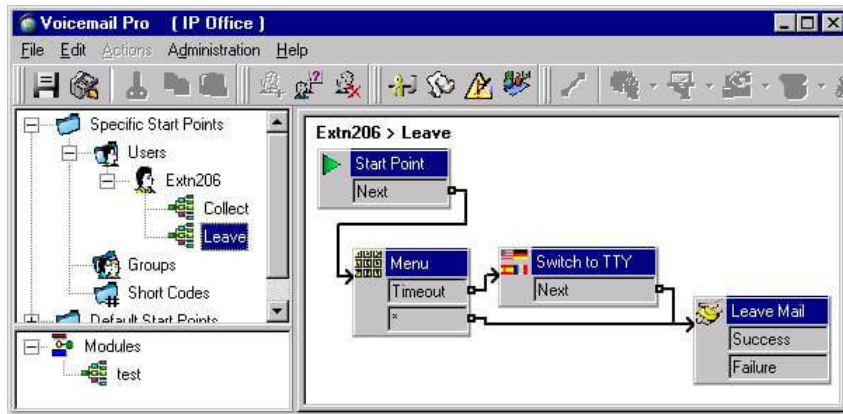
In der einfachsten Form würde eine Aktion **Sprache für Systemansage auswählen**, die auf **TTY (Teletype (Texttelefon))** gesetzt wurde, zu dem Anfangspunkt **Abfragen** hinzugefügt und durch die Aktion **Nachrichten abrufen** gefolgt werden.



Ähnlich würde eine Aktion **Sprache für Systemansage auswählen**, die auf **TTY (Teletype (Texttelefon))** gesetzt wurde, zu dem Anfangspunkt **Hinterlassen** hinzugefügt und durch die Aktion **Nachricht hinterlassen** gefolgt werden.

Beispiel für die Benutzerdefinition eines komplexen Postfachanrufverlaufs

Sie können auch einen komplexeren Anruferlauf konfigurieren, falls erforderlich. Im folgenden Anruferlauf können Anrufer z. B. * drücken, um gesprochene Ansagen zu erhalten oder um einige Sekunden bis zur Zeitüberschreitung zu warten und anschließend TTY-Ansagen zu erhalten.



In diesem Fall werden Nachrichten in demselben Postfach hinterlassen, wobei die Anrufer jedoch zwischen gesprochenen Ansagen und TTY-Ansagen auswählen können.

Für hörbehinderte Benutzer kann der Anrufverlauf für Benutzer, die gesprochene Ansagen wählen, diese Nachrichten an ein alternatives Postfach umleiten. Diese Benutzer können diese Nachrichten sammeln und für den hörbehinderten Benutzer transkribieren.

Verwandte Links

[Unterstützung für hörbehinderte Anrufer](#) auf Seite 327

Teil 9: Verwenden von Web Manager

Verwenden von Web Manager

Dieser Abschnitt der Dokumentation behandelt die Aspekte der Voicemail Pro Verwaltung, die über die IP Office Web Manager-Schnittstelle durchgeführt werden können.

Funktion	Beschreibung
Nach Voicemail-Servereinstellungen	Verwenden Sie IP Office Web Manager, um die vom Voicemail-Server verwendete Systemeinstellung zu ändern.
Verwalten des Inhalts des Ordners für benutzerdefinierte Eingabeaufforderungen	Ansagedateien aus dem benutzerdefinierten Eingabeaufforderungsordner hochladen, herunterladen und löschen.
COM-Backup-Einstellungen verwalten	Führen Sie Sicherungs- und Wiederherstellungsfunktionen für die Voicemail-Einstellungen sowie für Aufzeichnungen und Ansagen durch.
Offline-Anrufverlauf bearbeiten durchführen	Herunterladen des Voicemail-Anrufverlaufs zur lokalen Bearbeitung über den Voicemail Pro-Client. Laden Sie dann den neu bearbeiteten Anrufverlauf hoch.
Automatische Vermittlungen erstellen	IP Office Web Manager kann verwendet werden, um automatische Vermittlungen zu erstellen, die Voicemail Pro verwenden, aber nicht im Anrufverlauf angezeigt werden. Informationen hierzu finden Sie im Handbuch manuelles Verwalten der Avaya IP Office™ Platform mit Web Manager .

Kapitel 45: Konfigurieren der Servereinstellungen

Viele der Einstellungen des Voicemail-Servers können über die IP Office Web Manager Serverschnittstelle geändert werden.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Web Management-Menüs für den Server an, auf dem der Voicemail-Dienst gehostet wird.
2. Klicken Sie auf **Anwendungen** und wählen Sie **Voicemail Pro – Systemeinstellungen**.
 - Wenn das Netzwerk mehrere Voicemail-Server umfasst, wählen Sie den Server aus, dessen Einstellungen Sie anpassen möchten. Klicken Sie dazu auf das Symbol ☰ neben dem Server in der Liste. Auf anderen als primären Servern kann nur eine begrenzte Anzahl von Einstellungen geändert werden. Die meisten werden mit den Einstellungen des primären Servers synchronisiert.
3. Wählen Sie die gewünschten Systemeinstellungen aus der Liste links aus.
4. Nachdem Sie Ihre Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Wenn Sie aufgefordert werden, die Änderungen zu bestätigen, klicken Sie auf **Ja**.

Verwandte Links

auf Seite 332
auf Seite 335
auf Seite 339
auf Seite 339
auf Seite 341
auf Seite 342
auf Seite 344
auf Seite 345
auf Seite 345
auf Seite 347
auf Seite 347

Diese Voreinstellungen decken allgemeine Optionen für den Betrieb des Voicemail-Servers ab.

SYSTEM PREFERENCES			
General Email Gmail Integration Housekeeping SNMP Alarm Outcalling Voicemail Recording Syslog	Default Telephony Interface	Minimum Message Length (sec)	Voicemail Password
	IP Office	0
	Maximum Message Length (sec)	Maximum Call/VRL Record Length (sec)	Play Advice on Call Recording
	120	3600	<input checked="" type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/>
	Failback Option	Failback Timeout	Enable Fax Sub-Addressing
	Graceful	3	<input checked="" type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/>
	System Fax Number	Use as Prefix	
		<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
	Enable Voicemail Pro Client Interface	Minimum Protocol Version	
	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	TLS 1.2	

Einstellung	Beschreibung
	Standard = Intuity: Verwenden Sie dieses Feld zur Auswahl des Postfachbetriebsmodus für alle Postfächer. Die verfügbaren Optionen sind IP Office-Modus und Intuity-Emulations-Modus.
	Standard = Leer: Das hier festgelegte Kennwort muss mit dem in den Sicherheitseinstellungen von IP Office festgelegten Voicemail-Kennwort übereinstimmen. <ul style="list-style-type: none"> Bei IP Office R11.1 FP1 und höher wird das Kennwort für die Voicemail-Verbindung auf 31 Zeichen mit Beschränkung bezüglich wiederholter Zeichen und die Durchsetzung von Zeichen aus verschiedenen Zeichentypen (Kleinbuchstaben, Großbuchstaben, Zahlen, erweiterte Zeichen) erzwungen.
	Standard = 0 Sekunden (im IP Office-Modus) bzw. 3 Sekunden (im Intuity-Modus). Legen Sie in diesem Feld eine Bedingung zur Mindestlänge einer Nachricht fest. Der kleinstmögliche Wert beträgt 0 Sekunden und der höchstmögliche Wert 10 Sekunden. Nachrichten, die kürzer als die Mindestlänge sind, werden sofort gelöscht. Im IP Office-Modus ist dieses Feld nicht verfügbar.
	Standard = 120 Sekunden. Legen Sie in diesem Feld eine Bedingung zur maximalen Länge einer Nachricht fest. Der maximal festlegbare Wert beträgt 3600 Sekunden (60 Minuten).
	Standard = Normal Verwenden Sie dieses Feld, um den Modus des Failback-Vorgangs in einem Voicemail-System mit einem Voicemail-Sicherungsserver zu konfigurieren. Failback wird nur verwendet, wenn die bevorzugten Voicemail-Server und die Sicherungs-Voicemail-Server mit der Synchronisation begonnen haben (SMTP-Austausch von Nachrichten usw.). <ul style="list-style-type: none"> Der Systemadministrator muss den Failback-Vorgang einleiten. Der Sicherungsserver startet das Failback, sobald alle aktuellen Anrufe auf dem Voicemail-Sicherungsserver beendet wurden. Der Sicherungsserver startet das Failback, sobald alle aktuellen Anrufe auf dem Voicemail-Sicherungsserver beendet wurden oder nachdem das festgelegte Zeitlimit (maximal 60 Minuten) überschritten wurde.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
	<p>Standard = 60 Minuten.</p> <p>Legen Sie in diesem Feld eine Beschränkung der maximalen Aufzeichnungslänge für Anrufe fest. Der Maximalwert beträgt 18000 Sekunden (300 Minuten). Der Minimalwert beträgt entweder 3 Sekunden (IP Office-Modus) oder 5 Sekunden (Intuity-Modus).</p>
	<p>Standard = Ein</p> <p>Legen Sie mit diesem Kontrollkästchen fest, ob ein Hinweis abgespielt wird, der den Anrufer über den Beginn einer Anrufaufzeichnung informiert. In einigen Ländern ist es gesetzlich vorgeschrieben, Anrufer zu informieren, bevor eine Anrufaufzeichnung erfolgen kann. Erkundigen Sie sich daher entsprechend, bevor Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren.</p>
	<p>Standard = Leer</p> <p>Legen Sie in diesem Feld die Nummer des Faxgeräts fest, an das alle eingehenden Faxnachrichten geleitet werden sollen. Bei Verwendung einer Faxkarte muss die eingegebene Nummer mit der Nebenstellenummer übereinstimmen, die mit der Faxkarte des Faxserver-Computers verbunden ist. Ausführliche Informationen finden Sie im Abschnitt Einrichten der Systemfaxnummer auf Seite 390.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besitzer von Intuity-Postfächern haben zusätzlich die Möglichkeit, ihre eigene persönliche Faxnummer anstelle der Systemfaxnummer zu definieren. Als Systemadministrator müssen Sie trotzdem noch eine Systemfaxnummer einrichten, damit Postfachbesitzer diese mit ihrer bevorzugten persönlichen Faxnummer überschreiben können. Eingehende Anrufe werden an Voicemail Pro umgeleitet, und dann leitet Voicemail Pro Faxanrufe an die persönliche Faxnummer des Postfachbesitzers um, wenn eine solche eingerichtet wurde. Einzelheiten können Postfachbesitzer unter Avaya IP Office unter Verwendung von Voicemail Pro im Intuity-Modus (15-601130) nachlesen. • Wenn für Ihr Faxsystem eine Vorwahladressierung erforderlich ist (z. B. beim Faxserver C3000), geben Sie keine Faxnummer im Feld ein. Geben Sie stattdessen die Vorwahlnummer ein, damit eine Faxnachricht erkannt und an die Nebenstellenummer des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden kann. Lautet die Vorwahl beispielsweise 55, wird einer Faxnachricht für die Nebenstelle 201 automatisch die Vorwahl 55 hinzugefügt, sodass die vollständige Nummer zu 55201 wird.
	<p>Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, wenn Ihr Faxsystem keine Vorwahladressierung verwendet. Damit diese Funktion benutzt werden kann, müssen Sie auch einen Funktionscode einrichten.</p>
	<p>Die meisten Faxserver führen die Faxweiterleitung auf der Basis des mit dem Faxanruf erhaltenen DTMF-Signals durch. Wählen Sie das Kontrollkästchen , um das DTMF-Signal an den Faxserver weiterzuleiten, nachdem der Anruf entgegengenommen wurde. Dann kann das Fax an die E-Mail-Adresse des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden.</p>

	<p>Wenn diese Option nicht aktiviert ist, darf der Voicemail Pro-Client keine Verbindung zum Voicemail-Server herstellen.</p>
--	---

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

	<p>Legt fest, wie der Voicemail-Server Anrufaufzeichnungen behandeln soll, wenn VRL als Aufzeichnungsziel ausgewählt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Speichert die Aufzeichnungen im .opus-Format zur Erfassung durch die Anwendung Media Manager. • • Speichert die Aufzeichnungen im Format wav für jede andere Anrufarchivierungsanwendung, die erfasst werden soll.
	<p>Legt die mindestens erforderliche TLS-Protokollversion fest, die für TLS-Verbindungen zum Voicemail-Server verwendet wird. Die Optionen lauten TLS 1.0 oder TLS 1.2. Damit Änderungen an dieser Einstellung übernommen werden, muss der Voicemail-Dienst neu gestartet werden.</p>

Verwandte Links

[Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Diese Einstellungen werden für E-Mail-Funktionen verwendet. Selbst wenn oder ausgewählt wurde, wird **SMTP** weiterhin für den Austausch von Informationen zwischen Voicemail-Servern im selben Kundennetzwerk verwendet.

Einstellung	Beschreibung
	<p>Dieses Feld wird verwendet, um die Methode der Integration in Microsoft Exchange festzulegen. Anschließend werden die Felder für die Konfiguration der Methode angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • : Keine Verbindung zum Exchange-Server des Kunden. • : Wählt MAPI als Verbindungsmethode zum Exchange-Server des Kunden aus. Unterstützt von Exchange 2007. • : Wählt Enterprise Web Service als Verbindungsmethode zu den Exchange-Servern des Kunden aus.

MAPI-Dienst

Diese Einstellungen werden angezeigt, wenn auf auf eingestellt ist.

Diese Einstellungen legen die Details für den Windows-Server fest, auf dem der Voicemail MAPI-Proxy installiert werden soll. Das Installationsprogramm für den MAPI-Proxy kann im App Center unter den Plattformmenüs des Voicemail-Servers heruntergeladen werden.

Einstellung	Beschreibung
	<p>Geben Sie die IP-Adresse oder den voll qualifizierten Domännennamen des Servers ein, auf dem der MAPI-Proxy installiert wurde.</p>
	<p>Legt die Adresse für die Verbindung mit dem MAPI-Client fest. Standardmäßig lautet er 50792.</p>

Autodiscovery-Einstellungen

Diese Einstellungen werden angezeigt, wenn auf auf eingestellt ist. Sie ermöglichen die Eingabe von E-Mail-Domänen, unter denen der Voicemail-Server nach Exchange-Servern mit EWS suchen soll. Siehe [Integration von Exchange-Servern](#) auf Seite 376.

EWS

Diese Einstellungen werden angezeigt, wenn auf auf eingestellt ist. Mit diesen können die Kontodetails festgelegt werden, die erforderlich sind, damit der Voicemail-Server sich mit den Exchange-Servern mit EWS verbinden kann. Siehe [Integration von Exchange-Servern](#) auf Seite 376.

SMTP-Absender

Diese Einstellungen werden verwendet, um E-Mails mittels SMTP zu versenden. Mehrere Einträge sind möglich (Einträge, die mit der E-Mail-Adressdomäne des Absenders übereinstimmen, oder der erste Eintrag, wenn keine Übereinstimmung vorliegt). Der erste Eintrag der Liste wird auch für den Informationsaustausch mit anderen Voicemail-Servern verwendet.

Einstellung	Beschreibung
	Falls ausgewählt, ist SMTP-Protokollierung vom Server aktiviert.
Dieser Abschnitt wird verwendet, um Einzelheiten des SMTP-Servers bzw. der Server einzugeben, an den/die der Voicemail-Server die Nachrichten sendet. Klicken Sie auf das +-Symbol, um einen weiteren Eintrag mit den Einstellungen unten hinzuzufügen. Die Symbole ^ und v können verwendet werden, um die Reihenfolge der Einträge anzupassen, wenn mehrere SMTP-Server angegeben werden.	

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
	<p>Dieses Feld wird je nach Position des Eintrags in der Liste unterschiedlich verwendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für den ersten Servereintrag in der Liste Dies ist die Standardeinstellung für ausgehende E-Mails. Hier wird auch die Zieldomäne für Mails festgelegt, nach der der Voicemail-Server eingehende Nachrichten filtert (siehe unten), und wird daher auf der Registerkarte SMTP-Empfänger wiederholt. • Messaging zwischen Voicemail-Servern: Für das Messaging zwischen Voicemail-Servern muss es sich beim ersten Eintrag in der SMTP-Absender-Liste um den konfigurierten und verwendeten Server handeln. Jeder Server verwendet den SMTP-Server-Dienst, der sich auf demselben Computer wie der Voicemail-Dienst befindet. Ein Windows-basierter Server verwendet beispielsweise die durch den IIS auf demselben Server bereitgestellte SMTP-E-Mail. Der Voicemail-Dienst verwendet die festgelegte Domäne auch, um die vom SMTP-Server empfangenen eingehenden SMTP-Mails zu filtern. Hierzu muss es sich bei der eingegebenen Domäne um den vollqualifizierten Name des Servers handeln, auf dem der Voicemail-Server ausgeführt wird. Beispiel: vmpro1.beispiel.com. Alle eingehenden Nachrichten, bei denen die Empfänger-Mail-Domäne nicht exakt mit der angegebenen Domäne übereinstimmt, werden ignoriert. Der Empfänger kann entweder vmSyncmaster, vmSyncslave oder der Name bzw. die Nebenstelle einer Mailbox auf dem Voicemail-Server sein. Beispiel: Extn201@vmprocentral.beispiel.com oder 201@vmprocentral.beispiel.com. • Für nachfolgende Einträge: Die Domäne gibt an, dass diese Einstellungen für E-Mails verwendet werden sollen, die an die entsprechende Domäne gesendet werden. Bei dem Eintrag muss es sich um den vollqualifizierten Domännennamen handeln, der durch eine DNS oder IP-Adresse aufgelöst werden kann.
	<p>Dies gibt die IP-Adresse oder den vollqualifizierten Domännennamen des SMTP-Servers an, an den die Nachrichten gesendet werden. Voicemail Pro unterstützt die SMTP-Kommunikation sowohl über SSL/TLS als auch reinen Text.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für den ersten Servereintrag in der Liste: Wenn zwischen Voicemail-Servern die Messaging-Funktion verwendet wird (z. B. zwischen zentralen oder verteilten Servern und Sicherungsservern), wird der erste Eintrag verwendet, der der oben festgelegten Domäne entspricht. • Für nachfolgende Einträge: Die Adresse des E-Mail-Servers, der E-Mails für Empfänger verarbeitet, bei denen es sich nicht um einen anderen Voicemail-Server im Netzwerk handelt.
	<p>Dies ist die Port-Nummer auf dem SMTP-Server, an den die Nachrichten versendet werden.</p>
	<p>Beachten Sie, dass einige Server nur E-Mails von einem bestimmten Absender oder einer bestimmten Absenderdomäne annehmen. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, fügt der Voicemail-Server einen Absender ein. Hierbei handelt es sich entweder um die für den Voicemail-Mailbox-Benutzer festgelegte E-Mail-Adresse oder den am ehesten übereinstimmenden Namen, der von IP Office aufgelöst werden kann.</p>

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
	Dieses Kontrollkästchen gibt an, ob die Verbindung, über die SMTP-Nachrichten an den Mail-Server gesendet werden, bei diesem Server authentifiziert werden muss. Als Authentifizierung muss normalerweise der Name und das Kennwort des Mailbox-Kontos angegeben werden, das auf diesem Server konfiguriert ist.
	Legt den für die Authentifizierung zu verwendenden Namen fest.
	Legt das für die Authentifizierung zu verwendende Kennwort fest.
	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden der Name und das Kennwort per Cram-MD5 gesendet.

SMTP-Empfänger

Diese Felder werden verwendet, um zu konfigurieren, wo der Voicemail-Server nach eingehenden SMTP-E-Mails suchen soll.

Einstellung	Beschreibung
	Die Einstellung SMTP-Empfänger kann entweder auf oder gestellt werden. Die verfügbaren Einstellungen variieren je nach Auswahl.
	Die Einstellung Intern sollte verwendet werden, wenn der Voicemail-Server das entsprechende Konto auf einem SMTP-Server auf wartende Nachrichten überprüfen soll. Die Servereinstellungen werden mit Hilfe der Einträge aus dem Formular SMTP-Absender vorpopuliert. Verwenden Sie diese Option für Voicemail-Server, die auf dem Anwendungsserver IP Office ausgeführt werden. <ul style="list-style-type: none"> • Verteilte/Primär-/Reserve-Voicemail: Diese Option sollte verwendet werden, wenn der Voicemail-Server auf einem IP Office-Anwendungsserver als einer der verteilten Voicemail-Server oder als ein Server in einem Primär-/Reserve-Serverpaar ausgeführt wird.
	Dies ist der Port, den der Voicemail-Server auf eingehende Nachrichten hin überwacht. Die Standardeinstellung ist 25.
	: Hierbei handelt es sich um die Domänenzieladresse, für die der Server eingehende E-Mails empfängt. Beachten Sie, dass dies mit der durch den ersten Servereintrag auf der Reigsterkarte SMTP-Absender festgelegten Domäne übereinstimmt. <ul style="list-style-type: none"> • Messaging zwischen Voicemail-Servern: Für das Messaging zwischen Voicemail-Servern muss es sich beim ersten Eintrag in der SMTP-Absender-Liste um den konfigurierten und verwendeten Server handeln. Jeder Server verwendet den SMTP-Server-Dienst, der sich auf demselben Computer wie der Voicemail-Dienst befindet. Ein Windows-basierter Server verwendet beispielsweise die durch den IIS auf demselben Server bereitgestellte SMTP-E-Mail. Der Voicemail-Dienst verwendet die festgelegte Domäne auch, um die vom SMTP-Server empfangenen eingehenden SMTP-Mails zu filtern. Hierzu muss es sich bei der eingegebenen Domäne um den vollqualifizierten Name des Servers handeln, auf dem der Voicemail-Server ausgeführt wird. Beispiel: vmpro1.beispiel.com. Alle eingehenden Nachrichten, bei denen die Empfänger-Mail-Domäne nicht exakt mit der angegebenen Domäne übereinstimmt, werden ignoriert. Der Empfänger kann entweder vmsyncmaster, vmsyncslave oder der Name bzw. die Nebenstelle einer Mailbox auf dem Voicemail-Server sein. Beispiel: Extn201@vmprocentral.beispiel.com oder 201@vmprocentral.beispiel.com.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
	Verwenden Sie diese Option, wenn sich der Voicemail-Server auf einem Server befindet, auf dem sich auch eine SMTP-Anwendung eines Drittanbieters befindet, z. B. ein IIS-Server mit aktiviertem SMTP. Die Einstellung muss verwendet werden, wenn der Voicemail-Server das Mail-Ablageordner auf einem lokalen SMTP-Server auf SMTP-E-Mail-Nachrichten überprüfen soll. Dies gilt zum Beispiel, wenn es einen IIS-Server mit aktiviertem SMTP auf dem gleichen Server-Computer wie der Voicemail-Server gibt.
	Mit dieser Option kann der durch den STMP-Dienst für eingehende E-Mails überwachte Ordner festgelegt werden.
	Hierbei handelt es sich um die Domänenzieladresse, für die der Server eingehende E-Mails empfängt. Beachten Sie, dass dies mit der durch den ersten Servereintrag auf der Reigsterkarte SMTP-Absender festgelegten Domäne übereinstimmt.

Verwandte Links

[Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Diese Einstellungen werden verwendet, um die UMS-Integration in Google Gmail zu aktivieren. Siehe [Gmail-Integration](#) auf Seite 375.

Einstellung	Beschreibung
	Unterstützung für Gmail-Integration durch den Server aktivieren.
	Wählen Sie die JSON-Datei aus, die Sie heruntergeladen haben, als der Google API-Dienst erstellt wurde, und laden Sie diese hoch.
	Wählen Sie die P12-Datei aus, die Sie heruntergeladen haben, als der Google API-Dienst erstellt wurde, und laden Sie diese hoch.

Verwandte Links

[Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Diese Voreinstellungen werden für Folgendes verwendet:

- Die Zeitspanne festlegen, nach welcher der Voicemail-Server automatisch verschiedene Arten von Nachrichten und Aufzeichnungen löscht.
- Die maximale Postfachgröße ist vom Server auf 60 Minuten Speicher begrenzt. Der Voicemail-Server Verwaltungseinstellungen sollte verwendet werden, um sicherzustellen, dass alte Nachrichten automatisch und entsprechend den Unternehmensanforderungen des Kunden gelöscht werden. Für eine längerfristige Archivierung der Nachrichten kann eine Anwendung wie Media Manager verwendet werden.
- Die Reihenfolge der Standard-Wiedergabe für die verschiedenen Arten von Nachrichten und Aufzeichnungen festlegen.

- Diese Einstellungen können nur in den Einstellungen des zentralen/primären Voicemail-Servers angepasst werden. Die Einstellungen von anderen Voicemail-Servern im Netzwerk werden automatisch an diese Einstellungen angepasst.

	Delete after	Playback Order
New messages	0 hours	FIFO
Old messages	30 days	LIFO
Saved messages	0 hours	LIFO
Unopened messages	0 hours	FIFO
New recordings	0 hours	FIFO
Old recordings	30 days	LIFO
Deleted messages	1 days	

Einstellung	Beschreibung
	Geben Sie die Zeit an, nach der die entsprechenden Nachrichten automatisch gelöscht werden sollen. Der Wert 0 deaktiviert das automatische Löschen (außer für Gelöschte Nachrichten, der Wert 0 bedeutet dagegen ein sofortiges Löschen). Die eigentliche Löschung erfolgt während des nächsten Ruhezustands, also während der Zeit, in der keine Anrufe beim Voicemail-Server eingehen bzw. von ihm getätigt werden.
	Legen Sie die Reihenfolge fest, in der die entsprechenden Nachrichtentypen wiedergegeben werden sollen. Verfügbar sind die Optionen ((Erste Nachricht zuerst), und (letzte Nachricht zuerst).
Nachrichtentyp	
Nachfolgend werden die verschiedenen Nachrichtenkategorien aufgeführt, für welche die Verwaltungseinstellungen gelten:	
	Nachrichten, von denen weder der Header noch der Nachrichteninhalt wiedergegeben wurde.
	Nachrichten, bei denen der Benutzer den Nachrichteninhalt abgespielt, die Nachricht aber nicht als gespeichert gekennzeichnet hat.
	Nachrichten, die vom Benutzer als gespeichert gekennzeichnet wurden.
	Nachrichten, bei denen der Benutzer zwar den Nachrichten-Header im Intuity-Emulations-Modus abgespielt hat, nicht aber den Nachrichteninhalt.
	Aufzeichnungen, die noch nicht abgespielt wurden.
	Aufzeichnungen, die abgespielt wurden.
	Nachrichten, die durch Zugriff auf das Postfach als gelöscht markiert wurden. Nachrichten, die an den Exchange-Server weitergeleitet werden.

Verwandte Links

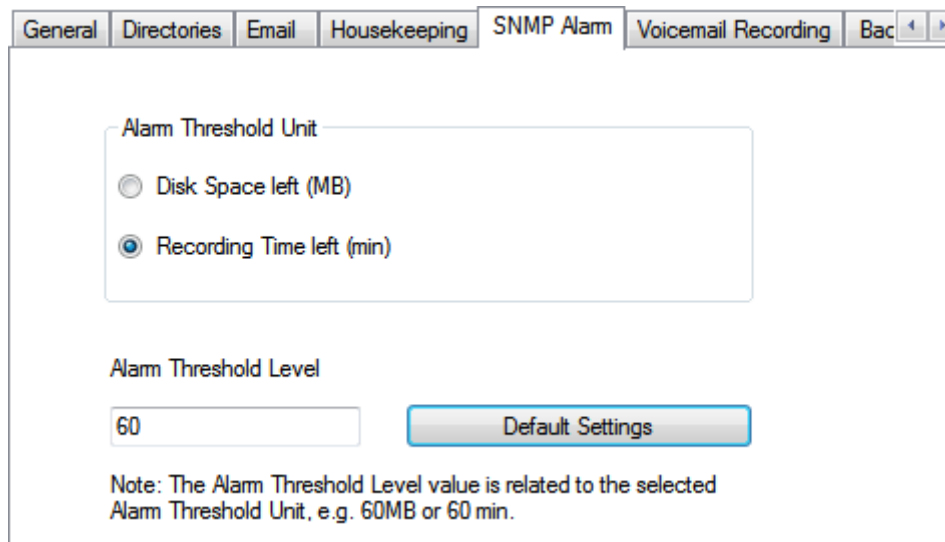
[Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Das IP Office-System kann so konfiguriert werden, dass Alarme generiert werden. Diese Alarme können vom IP Office über die Alarmformate SNMP, SMTP-E-Mail oder Syslog gesendet werden. Die Voreinstellungen des Voicemail-Servers legen die Stufen fest, auf denen der Server IP Office anweist, einen Alarm zu senden.

Bei der Voicemail Pro-Server Edition sendet das IP Office-System auch SNMP-Alarme entsprechend dem Verhältnis des freien Speicherplatzes zum gesamten Speicherplatz (in Prozent). Diese SNMP-Alarms sind:

- - Freier Speicherplatz ist weniger als 5 %
- - Freier Speicherplatz beträgt zwischen 5 bis 10 %
- - Freier Speicherplatz ist mehr als 10 %
- - Freier Speicherplatz ist 0.

Diese Einstellungen können nur in den Einstellungen des zentralen/primären Voicemail-Servers angepasst werden. Die Einstellungen von anderen Voicemail-Servern im Netzwerk werden automatisch an diese Einstellungen angepasst.



Einstellung	Beschreibung
	Wählen Sie unter Alarmschwellenwerteinheit entweder oder aus.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
	<p>Geben Sie die Anzahl der Einheiten (Minuten oder MB) ein, bei denen der SNMP-Alarm ausgelöst wird. Der Mindestwert, der eingegeben werden kann, lautet 11. Zusätzlich zu diesem Alarm können auch die folgenden zusätzlichen Alarme basierend auf dem eingestellt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • : Dieser Alarm wird ausgelöst, wenn die Menge an verfügbarem Speicherplatz den unter Stufe für plus 30 festgelegten Wert wieder übersteigt. • : Dieser Alarm ist auf 30 eingestellt. Wenn der auf weniger als 40 eingestellt ist, wird der kritische Alarm auf minus 10 eingestellt. <p>- Beachten Sie, dass sich der Wert für den kritischen Alarm verringert, wenn Sie den verringern. Der Wert für den kritischen Alarm erhöht sich jedoch nicht, wenn Sie den erhöhen. Der Wert für den kritischen Alarm wird also gesenkt, bleibt aber auf dem Mindestwert, den er eingenommen hat. Klicken Sie auf Standardeinstellungen, um den Wert für kritische Alarme auf 30 zurückzusetzen.</p>
	<p>Klicken Sie auf , um zu den Standard-Alarmeinstellungen zurückzukehren. wird auf 60 zurückgesetzt. Die Stufe für „Kapazität OK“ wird auf 90 zurückgesetzt. Die Stufe für kritische Alarme wird auf 30 zurückgesetzt.</p>

Verwandte Links

[Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Auf dieser Registerkarte können die Standardeinstellungen für den Vorgang Abgehende Anrufe festgelegt werden. Diese Registerkarte wird nicht angezeigt, wenn abgehende Anrufe deaktiviert sind. Siehe [Aktivieren/Deaktivieren von systemgesteuerter Anrufweiterleitung](#) auf Seite 226.

Postfachbesitzer können ihre Optionen für ausgehende Gespräche von ihrem Telefon aus konfigurieren und beispielsweise ihr eigenes Zeitprofil erstellen. Sie können diese individuellen Benutzereinstellungen auch anzeigen und bearbeiten. Konsultieren Sie hierzu [Konfigurieren Sie die Einstellungen für abgehende Anrufe eines Benutzers](#) auf Seite 187.

Diese Einstellungen können nur in den Einstellungen des zentralen/primären Voicemail-Servers angepasst werden. Die Einstellungen von anderen Voicemail-Servern im Netzwerk werden automatisch an diese Einstellungen angepasst.

General	Directories	Email	Housekeeping	SNMP Alarm	Outcalling	Voicemail Rec...												
System Times																		
	From		To															
Prime Times:	07:30		19:30															
Peak Times:	09:00		17:30															
System Retry Settings																		
Number of Retries:	Retry Interval:																	
5	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Retry</th> <th>Interval ...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 st</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 nd</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3 rd</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>4 th</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>5 th</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>						Retry	Interval ...	1 st	1	2 nd	5	3 rd	10	4 th	15	5 th	30
Retry	Interval ...																	
1 st	1																	
2 nd	5																	
3 rd	10																	
4 th	15																	
5 th	30																	

Einstellung	Beschreibung
	Diese Felder legen die Start- und Endzeiten für die zwei verschiedenen Zeitkategorien fest. Die einzelnen Benutzer können anschließend auswählen, ob sie diese Zeiten für ausgehende Gespräche verwenden oder stattdessen lieber ihre eigenen Zeiten für ausgehende Gespräche festlegen möchten.
	Die Zeitdauer, für die ausgehende Gespräche standardmäßig für das System aktiv sein sollen.
	Die arbeitsreichsten Geschäftszeiten.
	Legen Sie die Standardfrequenz für erneute ausgehende Gesprächsversuche fest.
	Bereich 0 und 10. Wenn die Nachricht nach dem letzten Versuch nicht abgerufen wird, wird keine Benachrichtigung mehr gesendet, bis eine weitere neue Nachricht in der Mailbox des Benutzers eingetroffen ist.
	Das Wiederholungsintervall für jeden aufeinanderfolgenden Wiederholungsversuch. Das Intervall ist die Zeitdauer zwischen den Verbindungsversuchen mit der Zielrufnummer. Die 6. bis 10. Wiederholung verwendet das Standardwiederholungsintervall.

Verwandte Links

[Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Diese Einstellungen werden nur für einen Voicemail-Server verwendet, wenn die Anwendung für die Anrufaufzeichnungsarchivierung auf einem anderen Server ausgeführt wird. Dies trifft auf eine Reihe von Szenarien zu:

- Auf dem primären Voicemail-Server, wenn die Anwendung für die Anrufaufzeichnungsarchivierung auf einem anderen IP Office-Anwendungsserver als dem primären Voicemail-Server ausgeführt wird.
- Auf dem sekundären Voicemail-Server, wenn dieser für die Resilienz-Unterstützung für den primären Voicemail-Server verwendet wird.
- Auf dem sekundären Voicemail-Server im IP Office Auswahl-Modus bei der Verwendung von zwei aktiven Voicemail-Servern.

! Wichtig:

Diese Einstellungen sollten nicht für den Voicemail-Service vorgenommen werden, der auf demselben Server wie die Anwendung für die Anrufarchivierung ausgeführt wird.

Einstellung	Beschreibung
	Legen Sie den Benutzernamen für den Zugriff auf den Remote-SFTP-Server fest.
	Legen Sie das Kennwort für den Zugriff auf den Remote-SFTP-Server fest.
	Geben Sie den Dateipfad für die Dateien auf dem Zielserver ein. Dies ist ein Nebenpfad zum Root-Ordner des Remote-Servers.
	Legen Sie die Adresse (IP-Adresse oder voll qualifizierter Domänenname) des Zielservers fest.
	Wenn ausgewählt, testet der Server die Verbindung mit den aktuellen Einstellungen und berichtet die Ergebnisse.

Verwandte Links

[Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Verwenden Sie diese Einstellungen, um den Voicemail-Server für die Speicherung von Systemprotokollen auf einen Syslog-Server zu konfigurieren. Diese Einträge können Alarme, Ereignisse und Änderungen des Betriebs des Voicemail-Servers umfassen.

Einstellung	Beschreibung
	Standardwert = Aus. Wählen Sie, ob der Voicemail-Server Syslog-Datensätze senden soll.
	Legt die IP-Adresse des Ziel-Syslog-Servers fest.
	Standard = 514. Legen Sie den UDP-Port fest, auf dem der Zielsever eingehende Syslog-Berichte überwacht.

Verwandte Links

[Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Der Voicemail-Server kann konfiguriert werden, um Alarmanrufe an Benutzer zu tätigen. Leiten Sie hierzu einen Anrufer an die Aktion Alarm festlegen in einem Anrufverlauf weiter. Als Administrator können Sie die festgelegten Alarme anzeigen und bearbeiten. Sie können auch zusätzliche Alarme manuell hinzufügen. Alarme können auch mithilfe des Voicemail Pro Client angesehen und bearbeitet werden. Voicemail Pro ist auf 2 gleichzeitig ausgehende Alarmanrufe beschränkt (bei Verfügbarkeit des Voicemail-Ports). Zusätzliche Alarmanrufe werden bis zum Abschluss der in Bearbeitung befindlichen Alarmanrufe verzögert.

Einstellung	Beschreibung
Zeit (hh:mm)	Stellen Sie die Alarmuhrzeit im 24-Stunden-Format ein. Sie können entweder einen Zeitwert eingeben oder eine Anrufvariable verwenden. Wenn die verwendete Anrufvariable leer bleibt oder kein gültiger Zeitwert ist, wird der Anrufverlaufbenutzer aufgefordert, eine Zeit einzugeben. Dies gilt auch, falls Anrufer fragen ausgewählt wurde.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Einstellung	Beschreibung
Frequenz	Bestimmt, wie oft der Alarm auftreten soll. Die Optionen sind: 1 Spalte , Täglich oder Wöchentlich . Eine Variable mit den Werten 1, 2 oder 3 kann verwendet werden.
Jeden	Verwendbar mit den Alarmen 1 Spalte und Wöchentlich . Stellen Sie den Tag des Alarms ein. Die Option Heute ist auch für Alarme verfügbar, bei denen Frequenz auf 1 Spalte eingestellt ist.
Datei	Dieses Feld ist optional. Wenn hier eine Datei angegeben ist, wird sie für den Alarmanruf verwendet. Falls keine Datei angegeben ist, wird die Standardalarmnachricht („Dies ist ein Alarmanruf, bitte auflegen“) verwendet.
Anzeigetext	Standardmäßig zeigt der Alarm die Nachricht "Alarm" auf dem Ziel an, wenn es sich dabei um ein Avaya-Displaytelefon handelt. Dieses Feld dient zur Anpassung des verwendeten Texts.
Klingelzeit	Standard = 60 Sekunden. Bereich = 5 bis 120 Sekunden. Mit diesem Feld wird die Dauer der Klingelzeit für den Weck- oder Erinnerungsruf festgelegt, wenn dieser nicht beantwortet wird.
Wiederholversuche	Standardwert = 0 (Aus). Bereich = 0 bis 10. Dieses Feld kann benutzt werden, um anzugeben, wie oft der Weck- oder Erinnerungsanruf wiederholt werden soll, wenn er nicht beantwortet oder gelöscht wird. Wenn ein anderer Wert als 0 gewählt wird, wird die Intervalloption verfügbar, mit der das Intervall zwischen den Wiederholungen bestimmt wird.
Intervall	Standard = Keine (Aus). Wenn eine Anzahl von Wiederholungen eingestellt ist, kann diese Option benutzt werden, um die Zahl der Minuten zwischen den wiederholten Erinnerungsversuchen bis zum Löschen des Alarms festzulegen.
Abbruchcode	Standardwert = Aus. Wenn er ausgeschaltet ist, wird der Weckruf nach der Annahme gelöscht. Wenn er eingeschaltet ist, kann ein Wählcode eingegeben werden. Wenn als Reaktion auf den Weckruf nicht der richtige Code gewählt wird, ist der Weckruf nicht gelöscht und wird wiederholt, wenn dies eingestellt worden ist.
Abbruchcode	Standard = *, Bereich = Bis zu 4 Zeichen. Dieses Feld wird zur Eingabe des Wählcodes verwendet, der zum Löschen des Weckrufs erforderlich ist. Der Wert * entspricht einem beliebigen Wählcode. Um den Weckruf rückgängig zu machen, muss der Abbruchcode gefolgt von einer Raute (#) eingegeben werden. Die Datei, die zur Wiedergabe der Alarmmeldung verwendet wird, muss den Abbruchcode enthalten, und es muss aus ihr hervorgehen, dass auf den Abbruchcode eine Raute (#) folgen muss.

Verwandte Links

[Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Diese Voreinstellungen sind nur über die Web Management abrufbar. Mithilfe dieser Einstellungen werden Benutzer-Mailboxen ausgewählt, die in eine **Selektive Voicemail** Sicherung einbezogen werden sollen. Siehe [Sichern und Wiederherstellen mit Web Manager](#) auf Seite 353.

Bei Abonnementsystemen wird auch festgelegt, welche Mailboxen in der täglichen automatischen Sicherung von Customer Operations Manager enthalten sind. Siehe [Seite 347](#).

Verwandte Links

[Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Diese Einstellungen werden auf Abonnementsystemen angezeigt. Sie legen fest, welche Elemente von Voicemail in die automatische tägliche Sicherung dieser Systeme auf Customer Operations Manager aufgenommen werden sollen.

Option	Beschreibung
	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Konfiguration des Voicemail-Dienstes in die automatischen Datensicherungen aufgenommen.
	Wenn diese Option aktiviert ist, schließen Sie den Ordner für die benutzerdefinierte Eingabeaufforderung in die automatischen Datensicherungen ein.
	Wenn diese Option aktiviert ist, schließen Sie die Nachrichten aus den Postfächern ein, die auf der Registerkarte -Einstellungen definiert sind. Siehe Seite 347 .

Verwandte Links

[Konfigurieren der Servereinstellungen](#) auf Seite 332

Kapitel 46: Verwaltung von benutzerdefinierten Ansagen

Die Web Manager-Schnittstelle kann zum Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Ansagedateien verwendet werden. Dazu müssen die WAV-Dateien in den Ordner `VMPProCustomPrompts` hochgeladen werden, der im **Datei-Manager** angezeigt wird.

Der Ordner `VMPProCustomPrompts` ist nicht das eigentliche Verzeichnis, das von der Anwendung Voicemail Pro verwendet wird. Das Symbol **Anwendung von Ansagen** wird verwendet, um die für den Voicemail-Server verfügbaren Ansagen zu aktualisieren. Wenn es angeklickt wird:

- Alle im Verzeichnis `VMPProCustomPrompts` vorhandenen Ansagedateien werden in das `Custom Prompts`-Verzeichnis (`/opt/vmpro/Wavs/Custom Prompts`) kopiert, das von der Voicemail Pro-Anwendung verwendet wird und über den Voicemail Pro-Client zugänglich ist.
- Es ist eine einseitige Synchronisierung, bei der das Verzeichnis `VMPProCustomPrompts` der Master ist:
 - Es kopiert neue Dateien in das Verzeichnis `Custom Prompt`.
 - Es aktualisiert im Verzeichnis `Custom Prompts` bereits vorhandene Ansagen.
 - Es löscht aus dem Verzeichnis `Custom Prompts` die Dateien, die nicht mehr im Verzeichnis `VMPProCustomPrompts` vorhanden sind.
- Es unterstützt nicht:
 - Die direkte Aufzeichnung von Dateien in das Verzeichnis `Custom Prompts` über den Voicemail Pro-Client.
 - Änderungen an Dateien im Verzeichnis `Custom Prompts` über den Voicemail Pro-Client.
 - Die benutzerdefinierten Ziffernansagen, die von den Aktionen der **Warteschlangenposition** verwendet werden. Diese können nur durch die Aktionen in ihrem eigenen Einstellungsmenü geändert werden.

Das Anwenden von Ansagen vom Web Manager wird nicht unterstützt, während der Voicemail Pro-Client ebenfalls mit dem Voicemail-Dienst verbunden ist.

Verwandte Links

[Ansagen hochladen](#) auf Seite 349

[Kopieren von Ansagen](#) auf Seite 349

[Umbenennen einer Ansage](#) auf Seite 350

[Löschen von benutzerdefinierten Ansagen](#) auf Seite 350

[Abrufen gelöschter Ansagen](#) auf Seite 351

[Hochladen von Ansagen auf den Voicemail-Server](#) auf Seite 352

Ansagen hochladen

Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe des Datei-Managers können Sie benutzerdefinierte Ansagedateien aus dem Ordner **VMPProCustomPrompts** auf den Voicemail-Server hochladen. So laden Sie benutzerdefinierte Ansagedateien hoch:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Web Management-Menüs für den Server an, auf dem der Voicemail-Dienst gehostet wird.
2. Klicken Sie **Anwendungen** und wählen Sie **Dateimanager**.
3. Wählen Sie das Verzeichnis **VMPProCustomPrompts**.
4. Klicken Sie auf das Symbol **+ Upload**.
5. Geben Sie den Dateinamen ein, oder verwenden Sie die Schaltfläche **Durchsuchen**, um die Datei auszuwählen.
6. Um eine weitere Datei hinzuzufügen, klicken Sie auf **Dateien hinzufügen**.
7. Wenn Sie alle benötigten Dateien ausgewählt haben, klicken Sie auf **OK**.

Nach der Vornahme von Änderungen an den Ansagen, klicken Sie auf das Symbol **Ansagen anwenden**. Dadurch werden alle Ansagen in dem Verzeichnis **VMPProCustomPrompts** des Dateimanagers in das Verzeichnis **Benutzerdefinierte Ansagen** kopiert, das von der Anwendung Voicemail Pro verwendet wird.

Verwandte Links


[Verwaltung von benutzerdefinierten Ansagen](#) auf Seite 348

Kopieren von Ansagen

Informationen zu diesem Vorgang

Mit dem Dateimanager können Sie eine vorhandene Ansage von einem anderen Ordner in den Ordner **VMPProCustomPrompts** kopieren.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Web Management-Menüs für den Server an, auf dem der Voicemail-Dienst gehostet wird.
2. Klicken Sie **Anwendungen** und wählen Sie **Dateimanager**.
3. Wählen Sie das Verzeichnis **VMPProCustomPrompts**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ansage/den Ansagen, die Sie kopieren möchten.
5. Klicken Sie auf das Symbol  **Kopieren**.
6. Wählen Sie den Ordner **VMPProCustomPrompts** aus, und klicken Sie auf **Kopieren**.

Nach der Vornahme von Änderungen an den Ansagen, klicken Sie auf das Symbol →] **Ansagen anwenden**. Dadurch werden alle Ansagen in dem Verzeichnis **VMPProCustomPrompts** des Dateimanagers in das Verzeichnis **Benutzerdefinierte Ansagen** kopiert, das von der Anwendung Voicemail Pro verwendet wird.

Verwandte Links


[Verwaltung von benutzerdefinierten Ansagen](#) auf Seite 348

Umbenennen einer Ansage

Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe des Datei-Managers können Sie vorhandene Ansagedateien umbenennen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Web Management-Menüs für den Server an, auf dem der Voicemail-Dienst gehostet wird.
2. Klicken Sie **Anwendungen** und wählen Sie **Dateimanager**.
3. Wählen Sie das Verzeichnis **VMPProCustomPrompts**.
4. Klicken Sie auf die Datei, die Sie umbenennen möchten, um diese auszuwählen.
5. Klicken Sie auf das Symbol  **Umbenennen**.
6. Geben Sie einen neuen Namen ein, und klicken Sie auf **OK**.

Nach der Vornahme von Änderungen an den Ansagen, klicken Sie auf das Symbol →] **Ansagen anwenden**. Dadurch werden alle Ansagen in dem Verzeichnis **VMPProCustomPrompts** des Dateimanagers in das Verzeichnis **Benutzerdefinierte Ansagen** kopiert, das von der Anwendung Voicemail Pro verwendet wird.

Verwandte Links

[Verwaltung von benutzerdefinierten Ansagen](#) auf Seite 348


Löschen von benutzerdefinierten Ansagen

Informationen zu diesem Vorgang


Mithilfe des Datei-Managers können Sie vorhandene benutzerdefinierte Ansagedateien löschen.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Web Management-Menüs für den Server an, auf dem der Voicemail-Dienst gehostet wird.
2. Klicken Sie **Anwendungen** und wählen Sie **Dateimanager**.
3. Wählen Sie das Verzeichnis **VMPProCustomPrompts**.

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ansage/den Ansagen, die Sie löschen möchten.
5. Klicken Sie auf das Symbol  **Löschen**.
6. Klicken Sie auf **Ja**, um den Löschvorgang zu bestätigen.

Die ausgewählten Dateien werden in den Ordner **VMPProCustomPromptsTrash** verschoben und als **archivierte** Dateien markiert, sodass sie bei der nächsten Verwaltung des Voicemail-Servers automatisch gelöscht werden.

Nach der Vornahme von Änderungen an den Ansagen, klicken Sie auf das Symbol  **Ansagen anwenden**. Dadurch werden alle Ansagen in dem Verzeichnis **VMPProCustomPrompts** des Dateimanagers in das Verzeichnis **Benutzerdefinierte Ansagen** kopiert, das von der Anwendung Voicemail Pro verwendet wird.

Verwandte Links



[Verwaltung von benutzerdefinierten Ansagen](#) auf Seite 348


Abrufen gelöschter Ansagen

Informationen zu diesem Vorgang

Mithilfe des Datei-Managers können Sie gelöschte benutzerdefinierte Ansagen wiederherstellen. Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn die zuvor gelöschte Ansage noch nicht von der regelmäßigen Verwaltungsfunktion des Voicemail-Servers gelöscht wurde.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Web Management-Menüs für den Server an, auf dem der Voicemail-Dienst gehostet wird.
2. Klicken Sie **Anwendungen** und wählen Sie **Dateimanager**.
3. Kopieren Sie die gelöschten Ansagen zurück in den benutzerdefinierten Ansagenordner:
 - a. Wählen Sie das Verzeichnis **VMPProCustomPromptsTrash**.
 - b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ansage/den Ansagen, die Sie wiederherstellen möchten.
 - c. Klicken Sie auf das Symbol  **Verschieben**.
 - d. Wählen Sie den Ordner **VMPProCustomPrompts** aus, und klicken Sie auf **Verschieben**.
4. Heben Sie die Auswahl der Eigenschaft „Archiv“ auf:
 - a. Wählen Sie das Verzeichnis **VMPProCustomPrompts**.
 - b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Ansage/den Ansagen, die Sie gerade verschoben haben.
 - c. Klicken Sie auf das Symbol  **Attribute festlegen**.
 - d. Heben Sie die Auswahl der Eigenschaft **Archiv** auf, und klicken Sie auf **OK**.

Nach der Vornahme von Änderungen an den Ansagen, klicken Sie auf das Symbol  **Ansagen anwenden**. Dadurch werden alle Ansagen in dem Verzeichnis

VMProCustomPrompts des Dateimanagers in das Verzeichnis **Benutzerdefinierte Ansagen** kopiert, das von der Anwendung Voicemail Pro verwendet wird.

Verwandte Links

[Verwaltung von benutzerdefinierten Ansagen](#) auf Seite 348

Hochladen von Ansagen auf den Voicemail-Server

Wenn das Symbol →] **Ansagen anwenden** angeklickt wird:

- Alle Ansagedateien im Verzeichnis VMProCustomPrompts werden in das Verzeichnis für benutzerdefinierte Ansagen (/opt/vmpro/Wavs/Custom Prompts) kopiert. Dies ist das Verzeichnis, das von der Voicemail Pro-Anwendung verwendet wird und vom Voicemail Pro-Client aus zugänglich ist.
- Es ist eine einseitige Synchronisierung, bei der das Verzeichnis **VMProCustomPrompts** der Master ist. D. h.:
 - Es kopiert neue Dateien in das Verzeichnis **Benutzerdefinierte Ansagen**.
 - Es aktualisiert im Verzeichnis **Benutzerdefinierte Ansagen** bereits vorhandene Ansagen.
 - Es löscht aus dem Verzeichnis **Benutzerdefinierte Ansagen** die Dateien, die nicht mehr im Verzeichnis **VMProCustomPrompts** vorhanden sind.
- Es unterstützt nicht:
 - Die direkte Aufzeichnung von Dateien in das Verzeichnis **Benutzerdefinierte Ansagen** über den Voicemail Pro-Client.
 - Änderungen an Dateien im Verzeichnis **Benutzerdefinierte Ansagen** über den Voicemail Pro-Client.
 - Die benutzerdefinierten Ziffernansagen, die von den Aktionen der **Warteschlangenposition** verwendet werden. Diese können nur durch die Aktionen in ihrem eigenen Einstellungsmenü geändert werden.
- Das Anwenden von Ansagen vom Web Manager wird nicht unterstützt, während der Voicemail Pro-Client ebenfalls mit dem Voicemail-Dienst verbunden ist.

Verwandte Links

[Verwaltung von benutzerdefinierten Ansagen](#) auf Seite 348

Kapitel 47: Sichern und Wiederherstellen mit Web Manager

Die Web Management-Menüs des Servers können zum Ausführen der Server-Sicherung und zum Wiederherstellen von Funktionen verwendet werden.

* Hinweis:

Dies sind Funktionen für alle vom Server gehosteten Anwendungen, die vom Server gehostet werden, einschließlich des Voicemail-Servers.

Voicemail-Sicherung/Wiederherstellung wird nur auf derselben Haupt-/Nebenversion unterstützt. Eine Sicherung von einem 9.1-System sollte beispielsweise nicht auf einem 10.0-System wiederhergestellt werden.

Verwandte Links

[Erstellen einer Sicherung mit Web Management](#) auf Seite 353

[Wiederherstellen einer Sicherung mit Web Management](#) auf Seite 354

Erstellen einer Sicherung mit Web Management

Informationen zu diesem Vorgang

Dieser Abschnitt enthält eine Übersicht über die Verfahren zur Sicherung/Wiederherstellung des Voicemail-Servers mit Web Management. Konsultieren Sie die Dokumentation [Verwalten der Avaya IP Office™ Platform mit Web Manager](#) für vollständige Details, insbesondere die Remote-Server- und Proxy-Konfiguration, da diese Menüs auch zum Sichern und Wiederherstellen anderer vom Server bereitgestellter Dienste verwendet werden.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Webmanagement-Menüs des Servers an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Lösungen** auf das Symbol ☰ neben dem Server, und wählen Sie **Datensicherung**.
3. Stellen Sie sicher, dass der Voicemail-Server in der Liste der ausgewählten Server enthalten ist.
4. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Voicemail Pro-Sets auswählen** den benötigten Sicherungstyp aus. Zur Auswahl stehen:

Option	Beschreibung
Voicemail Pro-Konfiguration	Sichern Sie die Voreinstellungen des Voicemail-Servers, die Anrufläufe und die benutzerspezifischen Ansagen.
Nachrichten und Aufzeichnungen	Sichern Sie die Nachrichten und Aufzeichnungen im Postfach, einschließlich des im Postfachnamens und die Grußansagen.
Voicemail Pro (vollständig)	Diese Option zur Erstellung von Sicherungskopien ist eine Kombination der obigen zwei Optionen. Es handelt sich um ein vollständiges Backup des Voicemail-Servers.
Selektive Voicemail	Mit dieser Option können Sie auswählen, welche Postfächer datengesichert werden sollen. Anschließend werden die Nachrichten und Aufzeichnungen in diese Postfach gesichert. Die Auswahl der Benutzer erfolgt auf der Seite in den Systemeinstellungen. Siehe Seite 347 .

- Wählen Sie unter **Remote-Server auswählen** den vorhandenen Remote-Server aus, an den die Sicherung gesendet werden soll.

Wählen Sie zum Erstellen eines neuen Remote-Server-Ziels **Neuen Server hinzufügen** aus. Die Einstellungen für den Remote-Server-Zugriff werden angezeigt. Unterstützte Protokolle für die Sicherung/Wiederherstellung sind HTTPS oder HTTP. Von Ihnen hinzugefügte Remote-Server-Ziele werden gespeichert und können anschließend in der Dropdown-Liste mit Remote-Servern für diese und weitere Web Manager-Funktionen ausgewählt werden.

- Wenn die Verbindung mit dem Remote-Server das Routing über einen Proxy-Server erfordert, wählen Sie **Proxy verwenden** und geben Sie die Details des Proxy-Servers ein.
- Wählen Sie zum Planen einer Sicherung **Zeitplan verwenden** aus, und geben Sie die gewünschte Uhrzeit und die Daten ein. Wenn es sich bei dieser Sicherung um eine regelmäßige Sicherung handeln soll, wählen Sie die Häufigkeit der Sicherung aus (wöchentlich oder monatlich).
- Klicken Sie auf **Start**.

Verwandte Links

[Sichern und Wiederherstellen mit Web Manager](#) auf Seite 353

Wiederherstellen einer Sicherung mit Web Management

Informationen zu diesem Vorgang

Der im Folgenden beschriebene Prozess kann verwendet werden, um die vorherige Web Management-Sicherung wiederherzustellen.

- Dieser Abschnitt enthält eine Übersicht über die Verfahren zur Sicherung/Wiederherstellung des Voicemail-Servers mit Web Management. Konsultieren Sie die Dokumentation [Verwalten der Avaya IP Office™ Platform mit Web Manager](#) für vollständige Details, insbesondere die Remote-Server- und Proxy-Konfiguration, da diese Menüs auch zum Sichern und Wiederherstellen anderer vom Server bereitgestellter Dienste verwendet werden.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Webmanagement-Menüs des Servers an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Lösungen** auf das Symbol ☰ neben dem Server, und wählen Sie **Wiederherstellen**.
3. Wählen Sie im **Remote-Server auswählen** Dropdown den Remote-Server aus, der für vorherige Sicherungen verwendet wurde.
4. Wenn die Verbindung mit dem Remote-Server das Routing über einen Proxy-Server erfordert, wählen Sie **Proxy verwenden** und geben Sie die Details des Proxy-Servers ein.
5. Klicken Sie auf **Wiederherstellungspunkte abrufen**.
6. Wählen Sie die Datensicherung aus und klicken Sie auf **Wiederherstellen**.

Verwandte Links

[Sichern und Wiederherstellen mit Web Manager](#) auf Seite 353

Kapitel 48: Offline-Anrufverlauf bearbeiten

In Situationen, in denen der Voicemail Pro-Client keine direkte Verbindung zum Voicemail-Server herstellen kann, können die Web-Management-Menüs des Servers verwendet werden, um eine Offline-Konfiguration zur lokalen Bearbeitung herunterzuladen. Die bearbeitete Konfiguration kann dann wieder auf den Server hochgeladen werden.

Verwandte Links

[Herunterladen des Voicemail Pro Windows Client](#) auf Seite 356

[Herunterladen des Anrufverlaufs für Offline-Bearbeitung](#) auf Seite 356

[Bearbeiten eines Offline-Anrufverlaufs](#) auf Seite 357

[Hochladen des bearbeiteten Call Flows](#) auf Seite 358

Herunterladen des Voicemail Pro Windows Client

Informationen zu diesem Vorgang

Das Installationsprogramm für den Client Voicemail Pro kann aus den Webverwaltungsmenüs des Servers heruntergeladen werden. Dieser Client kann anschließend auf dem Windows-PC installiert werden.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Webmanagement-Menüs des Servers an.
2. Klicken Sie auf der Seite **Lösungen** auf das Symbol ☰ neben dem Server, und wählen Sie **Plattformansicht**.
3. Klicken Sie in der Plattformansicht auf die Registerkarte **AppCenter**.
4. Downloaden und installieren Sie das Voicemail Pro-Client-Paket.

Verwandte Links

[Offline-Anrufverlauf bearbeiten](#) auf Seite 356

Herunterladen des Anrufverlaufs für Offline-Bearbeitung

Informationen zu diesem Vorgang

Dieser Prozess lädt den Anrufverlauf des Voicemail-Servers herunter. Er kann dann bearbeitet und wieder in das System hochgeladen werden.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Web Management-Menüs für den Server an, auf dem der Voicemail-Dienst gehostet wird.
2. Klicken Sie auf **Anwendungen** und wählen Sie **Voicemail Pro – Anrufverlaufsverwaltung**.
3. Warten Sie, während das Web Management seine Kopie des Anrufverlaufs mit dem synchronisiert, der derzeit vom Voicemail-Dienst verwendet wird.
4. Klicken Sie auf **Offline-Konfigurationsdatei für Voicemail Pro herunterladen**.
5. Wählen Sie zum Speichern die Datei aus und klicken Sie auf **OK**.
6. Kopieren Sie die heruntergeladene `VMPProConfig.tar.gz`-Datei in `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\VM\Input`.

Weitere Schritte

- Bearbeiten Sie den Anrufverlauf mit dem Voicemail-Client im Offline-Modus. Siehe [Bearbeiten eines Offline-Anrufverlaufs](#) auf Seite 357.

Verwandte Links

[Offline-Anrufverlauf bearbeiten](#) auf Seite 356

Bearbeiten eines Offline-Anrufverlaufs


Informationen zu diesem Vorgang

Dieser Prozess wird verwendet, um den vom Voicemail-Server heruntergeladenen Anrufverlauf zu bearbeiten.

Voraussetzungen

- Laden Sie den aktuellen Anrufverlauf des Systems herunter. Siehe [Herunterladen des Anrufverlaufs für Offline-Bearbeitung](#) auf Seite 356.

Vorgehensweise

1. Starten Sie auf dem PC **IP Office > Offline-Call Flow-Designer**.
2. Bearbeiten Sie den Anrufverlauf nach Bedarf.
3. Klicken Sie anschließend auf  **Speichern und aktiv schalten**. Der geänderte Anrufverlauf wird in der heruntergeladenen Archivdatei wieder gespeichert.

Weitere Schritte

- Laden Sie den Anrufverlauf zurück auf den Server. Siehe [Hochladen des bearbeiteten Call Flows](#) auf Seite 358.

Verwandte Links

[Offline-Anrufverlauf bearbeiten](#) auf Seite 356

Hochladen des bearbeiteten Call Flows

Informationen zu diesem Vorgang

Dieser Prozess lädt einen bearbeiteten Offline-Anrufverlauf zurück zum Server.

Voraussetzungen

- Bearbeiten Sie den heruntergeladenen Anrufverlauf. Siehe [Bearbeiten eines Offline-Anrufverlaufs](#) auf Seite 357.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Web Management-Menüs für den Server an, auf dem der Voicemail-Dienst gehostet wird.
2. Klicken Sie auf **Anwendungen** und wählen Sie **Voicemail Pro – Anrufverlaufsverwaltung**.
3. Klicken Sie auf **Offline-Konfigurationsdatei für Voicemail Pro hochladen**.
4. Wählen Sie die Datei aus dem `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\VM\Output-Ordner` aus.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Klicken Sie bei Eingabeaufforderung mit **Liveschalten der Konfiguration** auf **Ja**.

Verwandte Links

[Offline-Anrufverlauf bearbeiten](#) auf Seite 356

Teil 10: Erweiterte Serverkonfiguration

Kapitel 49: Zentrales Voicemail Pro

Ein Small Community Network (SCN) umfasst mehrere IP Office-Telefonsysteme. Innerhalb eines SCN werden die folgenden Optionen zur Bereitstellung von Voicemail unterstützt:

Methoden	Beschreibung
Zentralisierter Voicemail-Server	Ein einzelner Voicemail-Server, der mit einem der IP Office-Systeme im Netzwerk verknüpft ist, stellt Voicemail-Dienste für alle IP Office-Systeme bereit.
Fallback IP Office	Wenn die mit dem zentralisierten Voicemail-Server verknüpfte IP Office fehlschlägt, kann ein anderes IP Office-System im Netzwerk so konfiguriert werden, dass es die Kontrolle über den Voicemail-Server übernimmt.
Voicemail-Server für Sicherung	Ein anderer Voicemail-Server kann als inaktiver Backup-Server eingerichtet werden. Sollte der zentralisierte Voicemail-Server ausfallen, wird der Backup-Server aktiv und zur Bereitstellung der Voicemail-Dienste für das Netzwerk eingesetzt.
Verteiltes Voicemail	Es können mehrere Voicemail-Server konfiguriert werden, von denen jeder Voicemail-Dienste, mit Ausnahme der Nachrichtenspeicherung, für verschiedene IP Office-Systeme im Netzwerk bereitstellt. Der zentralisierte Voicemail-Server wird jedoch fortgesetzt.

Kombinationen der oben genannten Lösungen sind möglich. Zum Beispiel können ein Sicherungsserver und eine Ausweich IP Office-Steuerung verwendet werden.

In allen Fällen gilt:

- Der zentrale Voicemail Pro-Server bleibt der Speicher für Nachrichten und Aufzeichnungen (mit Ausnahme von Exchange UMS-Benutzern). Er zeigt auch wartende Nachrichten an und ist der Server für den Nachrichtenabruf.
- Nur wenn der zentralisierte Server nicht verfügbar ist, führt der Sicherungs- oder ein verteilter Server Nachrichtenspeicherung und -abruf durch.
- Von anderen Servern gesammelte Nachrichten und Aufzeichnungen werden bei Wiederherstellung des zentralisierten Servers an diesen zentralisierten Server weitergeleitet.

Verwandte Links

[Zentralisiertes Voicemail](#) auf Seite 361

[IP Office-Ausweichoption](#) auf Seite 362

[Sicherungs-Voicemail-Serverbetrieb](#) auf Seite 363

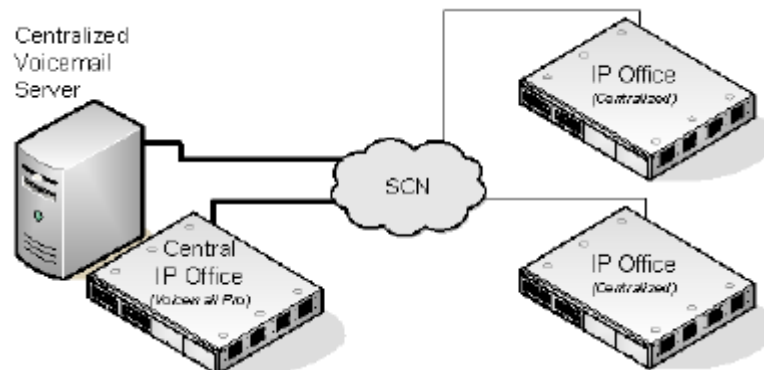
[Verteilte Voicemail-Server](#) auf Seite 366

[Kombinierte Optionen](#) auf Seite 370

[Installationshinweise](#) auf Seite 372

Zentralisiertes Voicemail

Innerhalb eines Small Community Networks kann ein einzelner Voicemail Pro-Server zur Bereitstellung der Voicemail-Funktionen für alle IP Office im SCN eingesetzt werden.



Ein IP Office wird für den Betrieb mit dem Voicemail Pro-Server wie normal, einschließlich der Lizenz für den Voicemail-Betrieb und die erforderlichen Funktionen, konfiguriert. IP Office wird anschließend als zentrales IP Office für Voicemail betrachtet.

- Innerhalb der anderen IP Office-Systeme werden die Voicemail-Einstellungen darauf konfiguriert, anzuzeigen, dass sie ihre Voicemail-Dienste vom zentralen IP Office erhalten. Diese IP Office-Systeme benötigen keine Voicemail-Lizenzen (mit Ausnahme von gegebenenfalls UMS).
- Die Benutzer der IP Office-Systeme in verschiedenen Zeitzonen erhalten Nachrichten mit dem Zeitstempel ihrer jeweiligen Zeitzone.
- Im zentralisierten Voicemail Pro-Setup muss als Zeitquelle des IP Office-Netzwerks SNTP (Simple Network Time Protocol) festgelegt sein.

Zusammenfassung der IP Office-Einstellungen

Nach der Einrichtung des IP Office SCN werden die folgenden Einstellungen in den IP Office-Systemen zur Bereitstellung des Voicemail-Betriebs für alle IP Office-Systeme verwendet.

IP Office-Einstellungen	Zentrales IP Office	Sonstige IP Office-Systeme
Voicemail-Typ	Voicemail Pro	Zentralisiertes Voicemail
Voicemail-IP-Adresse	Diese wird auf die IP Adresse des Voicemail Pro-Servercomputers eingestellt.	Nicht benutzt.
Voicemail-Ziel	Nicht benutzt.	Auf die Ausgehende Gruppennummer der H323-Leitung zum zentralen IP Office gesetzt.
Lizenzen	Dieses System erfordert Lizenzen für alle gewünschten Voicemail Pro-Funktionen.	Die anderen IP Office-Systeme benötigen nur Lizenzen für UMS und/oder für Media Manager, falls erforderlich.

Beim Zugriff auf einen Voicemail Pro-Server, der als zentralisierter Voicemail Pro-Server dient, zeigt der Voicemail Pro-Client in der Titelleiste **Zentralisierte Voicemail** an.

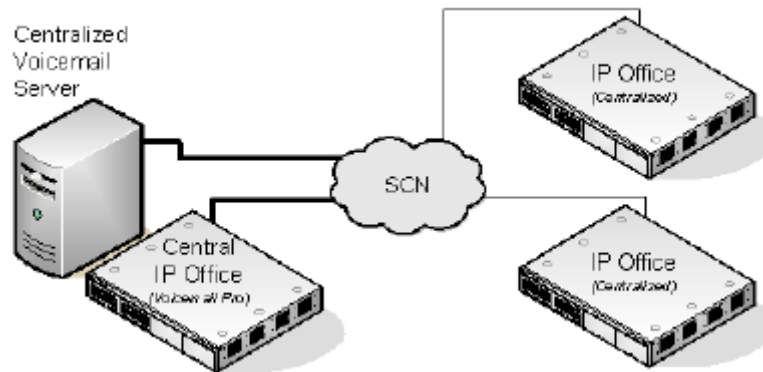
Verwandte Links

[Zentrales Voicemail Pro](#) auf Seite 360

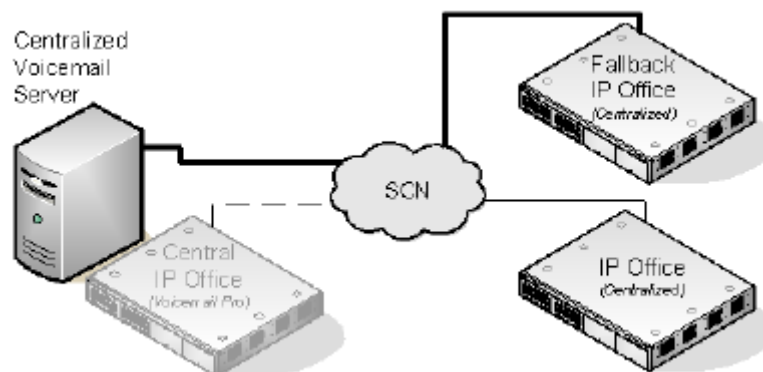
IP Office-Ausweichoption

Ausweichbetrieb ermöglicht es einem anderen IP Office im SCN, den Voicemail Pro-Server zu steuern, wenn das zentrale IP Office nicht verfügbar ist.

- **Normaler Betrieb:** Während des normalen Betriebs werden die Voicemail-Dienste für das Netzwerk vom zentralen IP Office bereitgestellt, das mit dem Voicemail Pro-Server kommuniziert.



- **Ausweichbetrieb:** Sollte das zentrale IP Office im Netzwerk nicht verfügbar sein, übernimmt das Ausweich-IP Office die Steuerung des Voicemail-Servers.



! Wichtig:

- Während des Wechsels der Voicemail-Steuerung kann der Zugriff auf die Voicemail über mehrere Minuten ausfallen. Vorhandene Voicemail-Anrufe werden getrennt und neue Anrufe wie bei nicht verfügbarer Voicemail umgeleitet. Dasselbe gilt sowohl für den Ausweichbetrieb als auch für die Wiederherstellung nach dem Ausweichbetrieb.

Konfiguration und Anforderungen für Voicemail-Ausweichsteuerung

- Innerhalb der Konfiguration des zentralen IP Office, auf dem der Voicemail Pro -Server gehostet wird, auf der H323-Leitung zum Ausweich-IP Office:
 - Die Einstellung **Zusatzdienste** muss von **IP Office – SCN** auf **IP Office – SCN-Ausweichen** geändert werden.
 - Die Option **Sichert mein Voicemail** sollte dann aus den **SCN-Sicherungsoptionen** gewählt werden.

- Das Ausweich-IP Office-System wird wie normal für zentralisierte Voicemail konfiguriert. Die Konfiguration muss jedoch Lizenzen für die Unterstützung von Voicemail Pro und die während des Ausweichbetriebs erforderlichen Voicemail-Funktionen umfassen.

Verwandte Links

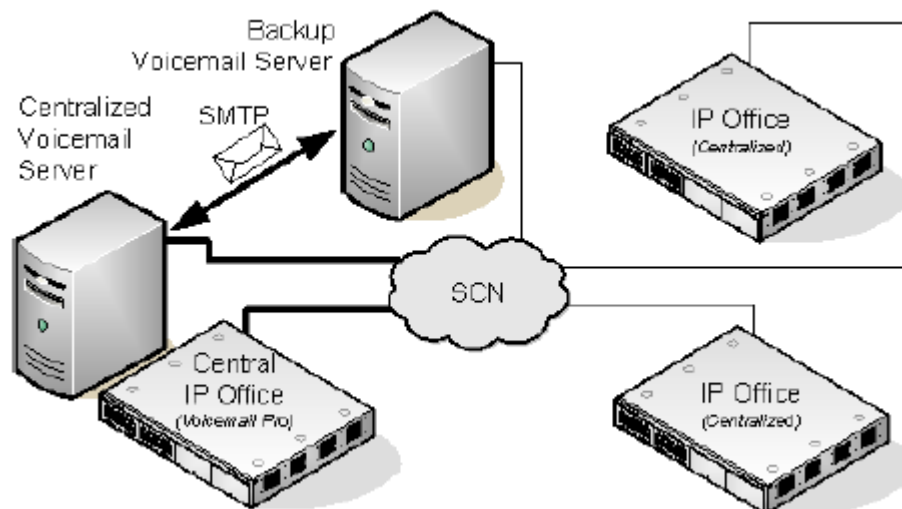
[Zentrales Voicemail Pro](#) auf Seite 360

Sicherungs-Voicemail-Serverbetrieb

Das IP Office, auf dem der zentralisierte Voicemail Pro-Server gehostet wird, kann mit der IP-Adresse eines Sicherungs-Voicemail Pro-Servers konfiguriert werden. Sollte der zentralisierte Voicemail Pro-Server ausfallen, wird der Sicherungs-Voicemail Pro-Server zur Bereitstellung der Voicemail-Dienste eingesetzt.

Während des normalen Betriebs

Voicemail-Dienste und Speicherung von Nachrichten für IP Office erfolgen über den zentralen Voicemail Pro-Server.

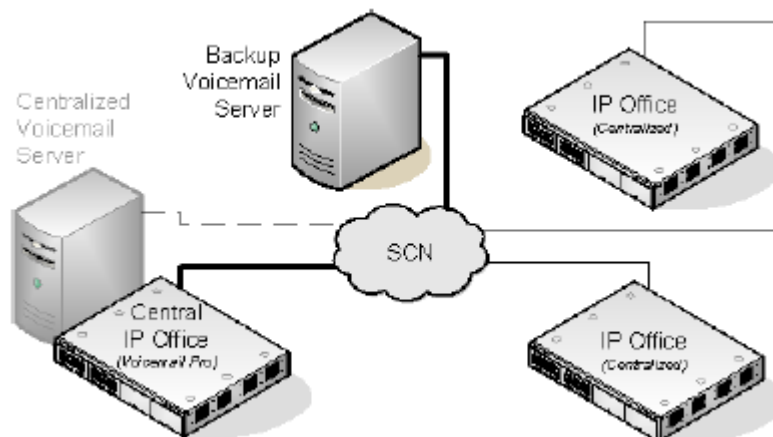


- Anrufverläufe, Grußansagen, aufgezeichnete Namen und Konfigurationseinstellungen auf dem zentralen Voicemail Pro-Server werden mit denen des Ausweich-Voicemail Pro-Servers synchronisiert. Zu den synchronisierten Konfigurationseinstellungen gehören die Registrierungseinstellungen, Benutzervariablen, SMTP-Zuordnungen und Alarmer. Allerdings werden Verzeichnisse, für Voicemail Pro Client spezifische Einstellungen, Einstellungen für die Voicemail-Sequenz, Dienst-SID des Voicemail Pro-Dienstes sowie Sicherungskonfigurationseinstellungen nicht synchronisiert.
 - Auf dem zentralen Server definierte Anrufverläufe werden mit dem Backup-Server synchronisiert.
 - Auf dem zentralen Server definierte Anrufverläufe können auf dem Backup-Server nicht modifiziert werden.
 - Anrufverläufe können auf dem Backup-Server nicht definiert werden.
 - Auf einem verteilten Server definierte Anrufverläufe werden nicht auf die zentralen oder Backup-Server synchronisiert.
- Nachrichten werden synchronisiert, der zentrale Voicemail Pro-Server bleibt jedoch der Nachrichtenspeicher.

- Die zentralen Server und Sicherungsserver werden regelmäßig in definierten Intervallen mithilfe von SMTP SSL/TLS-Kommunikation auf den Servern synchronisiert. Wenn die Server mittels SSL/TLS über SMTP keine Verbindung herstellen können, wird stattdessen nur Text verwendet.

Während der Sicherung

Wenn der zentrale Server für das Netzwerk ausfällt:



- Der Backup-Server stellt Voicemail-Dienste für die IP Office-Systeme bereit.
- Neue Nachrichten werden auf dem Sicherungsserver gespeichert.

Nach Abschluss der Sicherung

Wenn der zentrale Server wieder auf dem Netzwerk hergestellt wurde:

- Anrufverläufe, Grußansagen, aufgezeichnete Namen und Konfigurationseinstellungen auf dem zentralen Server werden mit denen des Sicherungsservers synchronisiert.
- Der zentrale Server sendet ein Signal an den Sicherungsserver und zeigt damit seine Bereitschaft zur Wiederaufnahme der Steuerung als aktiver Voicemail Pro-Server an.
- Je nach dem konfigurierten Modus für den Failback-Vorgang wird der Failback-Vorgang vom Systemadministrator oder dem Sicherungsserver initiiert, um den zentralen Server wieder als aktiven Voicemail Pro-Server einzusetzen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Failback-Vorgängen finden Sie unter [Konfigurieren von Failback-Vorgängen](#) auf Seite 246.
- Alle neuen Anrufe, die während des Failback-Vorgangs eingehen, gehen verloren.
- Wenn der Sicherungsserver vor dem Failback-Vorgang nicht mehr im Netzwerk verfügbar ist, nimmt der zentrale Server die Steuerung als aktiver Voicemail Pro-Server wieder auf.

Konfiguration des Backup-Serverbetriebs

- Die Voicemail Pro-Serversoftware ist wie normal auf dem Sicherungsserver-Computer installiert. Der Voicemail Pro-Server ist nicht explizit als Sicherungsserver konfiguriert.
- Das zentrale IP Office, auf dem der primäre Voicemail Pro-Server gehostet wird, wird mit den IP-Adressen sowohl des primären Voicemail Pro-Servers als auch des Sicherungs-Voicemail Pro-Servers konfiguriert.

System	LAN1	LAN2	DNS	Voicemail	Telephony	Directory Services	System Events	SMTTP	SMDR	Twinning	VCM	CCR
Voicemail Type	Voicemail Lite/Pro			<input checked="" type="checkbox"/>	Messages Button Goes To Visual Voice							
Voicemail Destination	[Empty dropdown menu]											
Voicemail IP Address	192 . 168 . 42 . 201											
Backup Voicemail IP Address	192 . 156 . 42 . 211											

- Die anderen IP Office werden wie normal für zentrale oder verteilte Voicemail konfiguriert.

Verwandte Links

[Zentrales Voicemail Pro](#) auf Seite 360

[Manuelles Failback](#) auf Seite 365

[Normales Failback](#) auf Seite 365

[Automatisches Failback](#) auf Seite 366

Manuelles Failback

Im Folgenden wird der Ablauf beim manuellen Failback-Vorgang auf dem Sicherungsserver erläutert:

Vorgehensweise

1. Der Sicherungsserver dient als aktiver Voicemail Pro-Server, bis der Systemadministrator den Sicherungsserver herunterfährt.
2. Der Systemadministrator wählt zum Herunterfahren des Sicherungsservers eine der folgenden Optionen:
 - Wenn es keine aktiven Voicemail-Anrufe auf dem Sicherungsserver gibt, wird er sofort herunterfahren.
 - Wenn es einige aktive Voicemail-Anrufe auf dem Sicherungsserver gibt, halten Sie den Vorgang des Sicherungsservers an, um neue Voicemail-Anrufe zu vermeiden. Fahren Sie den Sicherungsserver herunter, sobald alle aktiven Voicemail-Anrufe auf dem Sicherungsserver beendet wurden.
 - Wenn es einige aktive Voicemail-Anrufe auf dem Sicherungsserver gibt, halten Sie den Vorgang des Sicherungsservers an, um neue Voicemail-Anrufe zu vermeiden. Fahren Sie den Sicherungsserver herunter, sobald die Anzahl der aktiven Voicemail-Anrufe auf dem Sicherungsserver entscheidend zurückgegangen ist.
3. Wenn der Sicherungsserver heruntergefahren wird, nimmt der zentrale Server die Steuerung als aktiver Voicemail Pro-Server wieder auf.

Verwandte Links

[Sicherungs-Voicemail-Serverbetrieb](#) auf Seite 363

Normales Failback

Im Folgenden wird der Ablauf beim normalen Failback-Vorgang auf dem Sicherungsserver erläutert:

Vorgehensweise

1. Der Sicherungsserver dient als aktiver Voicemail Pro-Server, während die Voicemail-Anrufe auf dem Sicherungsserver aktiv sind.

2. Der Sicherungsserver übergibt die Steuerung sofort nach Beendigung aller aktiven Voicemail-Anrufe auf dem Sicherungsserver an den zentralen Server.

Verwandte Links

[Sicherungs-Voicemail-Serverbetrieb](#) auf Seite 363

Automatisches Failback

Im Folgenden wird der Ablauf beim automatischen Failback-Vorgang auf dem Sicherungsserver erläutert:

Vorgehensweise

1. Der Sicherungsserver wechselt in den Ruhezustand, um neue Voicemail-Anrufe zu vermeiden, und startet einen Countdown-Timer für das Zeitüberschreitungslimit des Failback-Vorgangs.
2. Der Sicherungsserver dient als aktiver Voicemail Pro-Server, bis eines der folgenden Ereignisse eintritt:
 - Alle aktiven Voicemail-Anrufe auf dem Sicherungsserver werden beendet.
 - Das Zeitüberschreitungslimit für den Failback-Vorgang wurde erreicht. Wenn das Zeitüberschreitungslimit für den Failback-Vorgang auf 0 gesetzt ist, findet die Übergabe der Steuerung sofort statt.

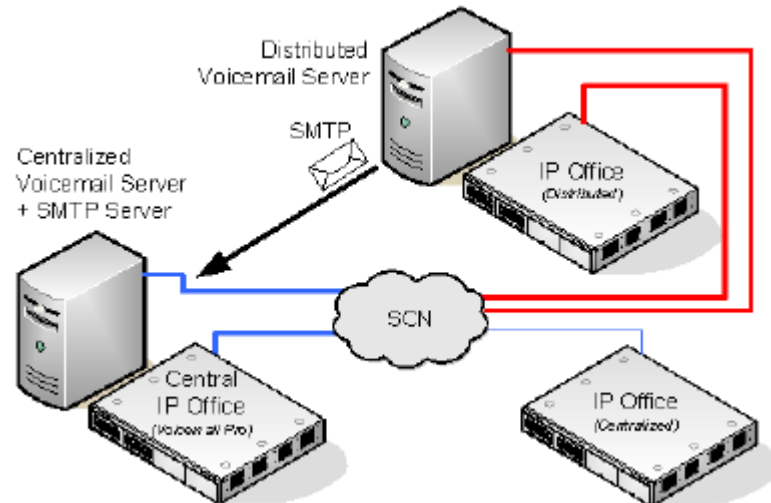
Verwandte Links

[Sicherungs-Voicemail-Serverbetrieb](#) auf Seite 363

Verteilte Voicemail-Server

IP Office-Remote-Systeme im Small Community Network können zusätzlich zu dem zentralisierten Voicemail Pro-Server mit einem anderen Voicemail Pro-Server assoziiert werden. Der zusätzliche verteilte Server stellt dann alle Voicemail-Dienste, außer Nachrichtenspeicherung und -abruf, für dieses IP Office bereit. Zu diesem Zweck benötigt das IP Office Lizenzen für den Voicemail-Betrieb und die von ihm verlangten Voicemail-Funktionen.

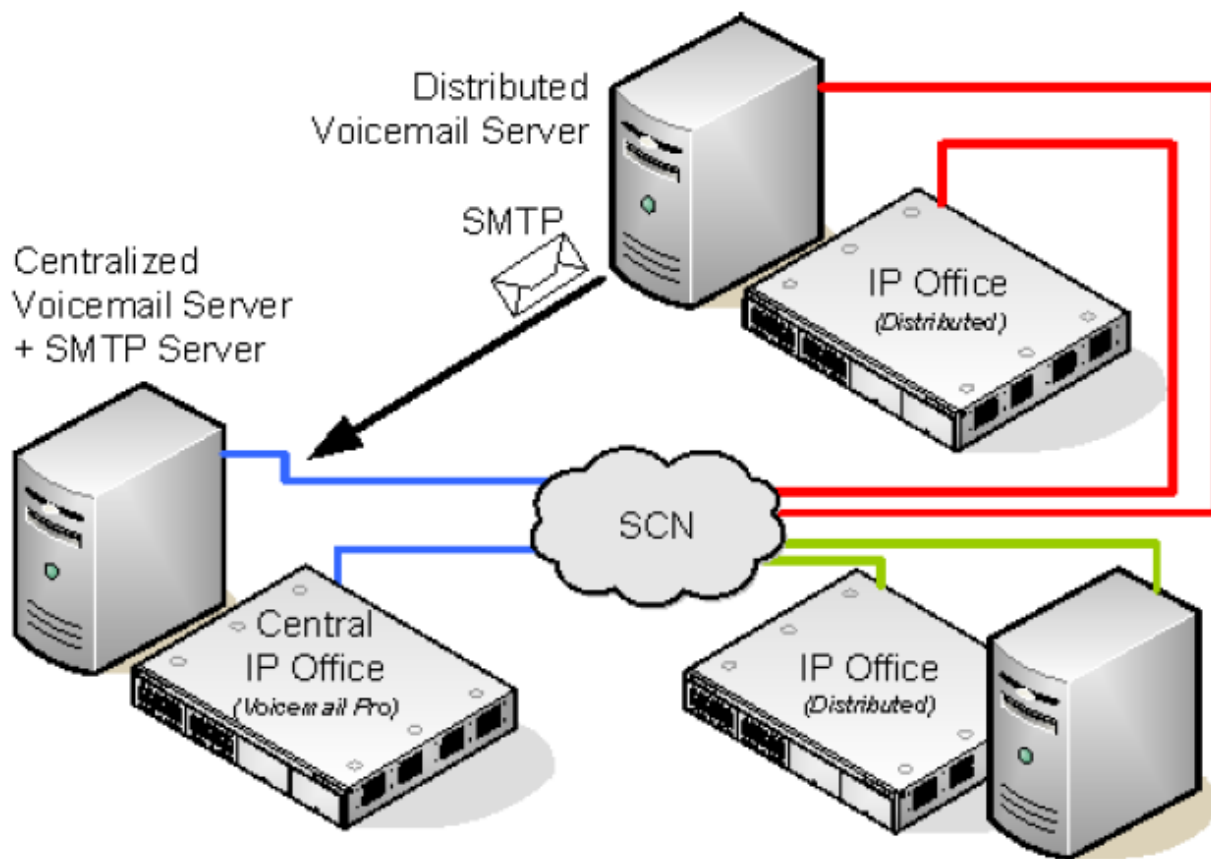
Ogleich der verteilte Server die Nachrichten aufzeichnet, leitet er alle Nachrichten an den zentralen Voicemail Pro-Server weiter. Die Nachrichten werden mit SMTP-E-Mail unter den Systemen übertragen. Für Postfachbenutzer werden die Nachrichtenanzeige und der Abruf von Nachrichten immer noch über den zentralen Voicemail Pro-Server durchgeführt. Mit der Unterstützung internationaler Zeitzonen (ITZ) erhalten die Nutzer des Systems IP Office an verschiedenen Standorten auf der Welt Nachrichten in ihrem Voicemail-System mit ihrem jeweiligen lokalen Zeitstempel.



- Jedes IP Office ist konfiguriert, um das Simple Network Time Protocol (SNTP), die Zeitquelle des IP Office-Netzwerks zu nutzen.
- Andere IP Office-Systeme setzen weiterhin wie normal zentrale Voicemail ein.
- Ein IP Office, das einen verteilten Voicemail Pro-Server verwendet, kann nicht als Ausweich-IP Office-System für den zentralen Voicemail Pro-Server verwendet werden.
- Der Informationsaustausch zwischen den Servern erfolgt mittels SMTP SSL/TLS-Kommunikation. Wenn die Server mittels SSL/TLS über SMTP keine Verbindung herstellen können, wird stattdessen nur Text verwendet.

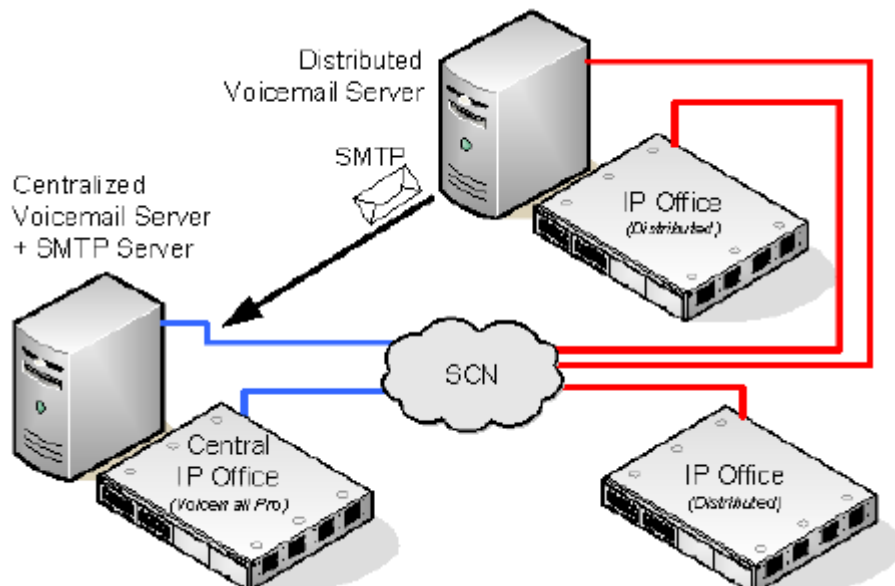
Mehrere verteilte Server

Nach Bedarf können zusätzliche verteilte Voicemail Pro-Server von den individuellen IP Office-Standorten im Small Community Network hinzugefügt werden.



Gemeinsame Nutzung verteilter Voicemail-Server

Mehrere IP Office-Systeme können den gleichen verteilten Voicemail Pro-Server gemeinsam nutzen. Die jedem System bereitgestellten Dienste hängen von den jeweiligen Lizenzen von IP Office ab.



Zusammenfassung der IP Office-Konfigurationseinstellungen für dezentrale Voicemail-Server

IP Office-Einstellungen	Zentrales IP Office	Sonstige IP Office-Systeme	IP Office mit verteiltem Server
Voicemail-Typ	Voicemail Pro	Zentralisiertes Voicemail	Verteiltes Voicemail
Voicemail-IP-Adresse	Diese wird auf die IP-Adresse des Voicemail Pro-Server-Computers eingestellt.	Nicht belegt	Diese wird auf die IP-Adresse des Voicemail Pro-Server-Computers eingestellt.
Voicemail-Ziel	Nicht belegt	Auf die Ausgehende Gruppennummer der H323-Leitung zum zentralen IP Office gesetzt.	Auf die Ausgehende Gruppennummer der H323-Leitung zum zentralen IP Office gesetzt.
Lizenzen	Dieses System erfordert Lizenzen für Voicemail Pro und alle notwendigen Voicemail-Funktionen.	Die anderen IP Office-Systeme benötigen nur Lizenzen für UMS und/oder für Media Manager, falls erforderlich.	Dieses System erfordert Lizenzen für Voicemail Pro und alle notwendigen Voicemail-Funktionen.

Konfiguration des verteilten Voicemail-Serverbetriebs

- 1.
2. Der zentrale Voicemail Pro-Server für das SCN und sein zentrales IP Office werden wie normal konfiguriert.
3. Die Voicemail Pro-Serversoftware ist wie normal auf dem verteilten Voicemail Pro-Server-Computer installiert. Der verteilte Voicemail Pro-Server ist nicht explizit als verteilter Server konfiguriert.
4. Bei jedem IP Office, das einen verteilten Voicemail Pro-Server hostet, wird der Voicemail-Typ auf Verteiltes Voicemail eingestellt.

The screenshot shows the 'Voicemail' configuration tab in the IP Office software. The following settings are visible:

- Voicemail Type:** Distributed Voicemail (selected in a dropdown menu)
- Voicemail Destination:** 10 (selected in a dropdown menu)
- Voicemail IP Address:** 192 . 168 . 42 . 212
- Backup Voicemail IP Address:** 0 . 0 . 0 . 0
- Messages Button Goes To Visual Voice

- Die Voicemail-Zielrufnummer wird als die Ausgehende Leitungsgruppennummer der H323-Leitung zum zentralen IP Office eingestellt, auf dem der zentrale Voicemail Pro-Server gehostet wird.
- Die Voicemail-IP-Adresse wird auf die IP-Adresse des Computers gesetzt, auf dem der verteilte Voicemail Pro-Server für IP Office ausgeführt wird.

* Hinweis:

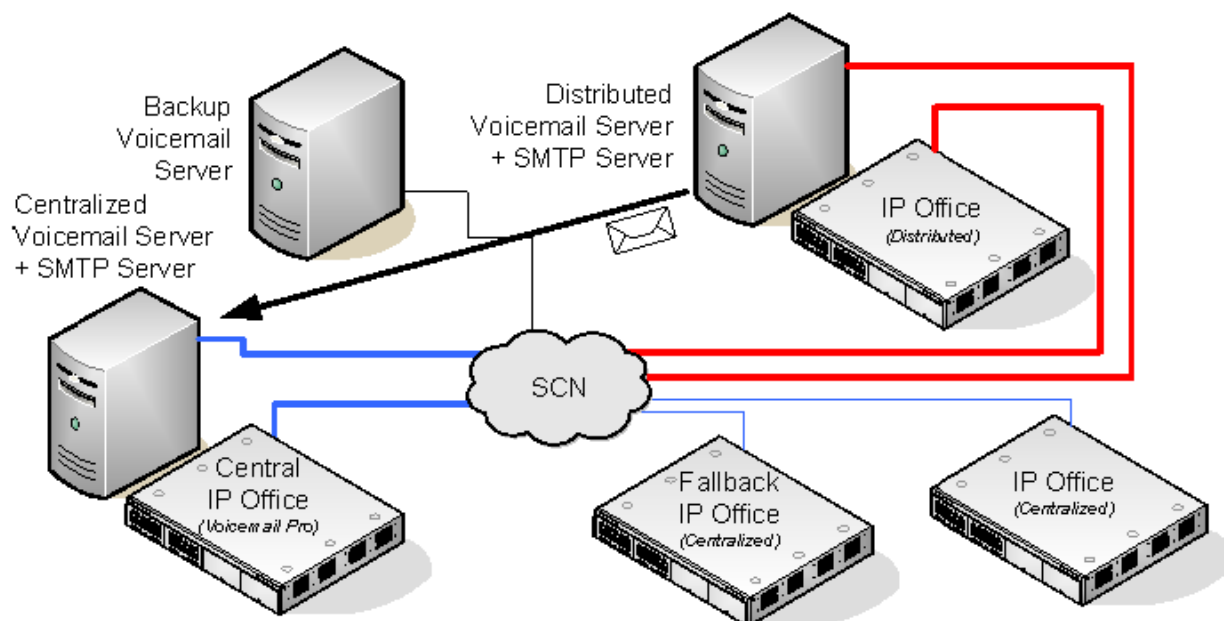
Wenn Sie Voicemail Pro in einer dezentralisierten Umgebung einsetzen, liefert ein verteiltes Serversystem nach Ende einer Aufzeichnung die aufgezeichnete Nachricht an den zentralen Voicemail-Server. Aufgrund der internen Verarbeitung der Nachricht und der Netzwerklatenz kann es jedoch bei der Signalisierung zum Voicemail-Server für die Anzeige der wartenden Nachricht (MWI - Message Waiting Indication) sowie bei der Möglichkeit, per Telefon auf die Nachricht zuzugreifen, zu Verzögerungen kommen. Bei hohem Verkehrsaufkommen kann die Verzögerung bis zu 2 Minuten dauern.

Verwandte Links

[Zentrales Voicemail Pro](#) auf Seite 360

Kombinierte Optionen

Die verschiedenen Optionen für zentrales Voicemail (Standard, Ausweichen, Sicherung und verteilt) können innerhalb des gleichen Small Community Networks benutzt werden.

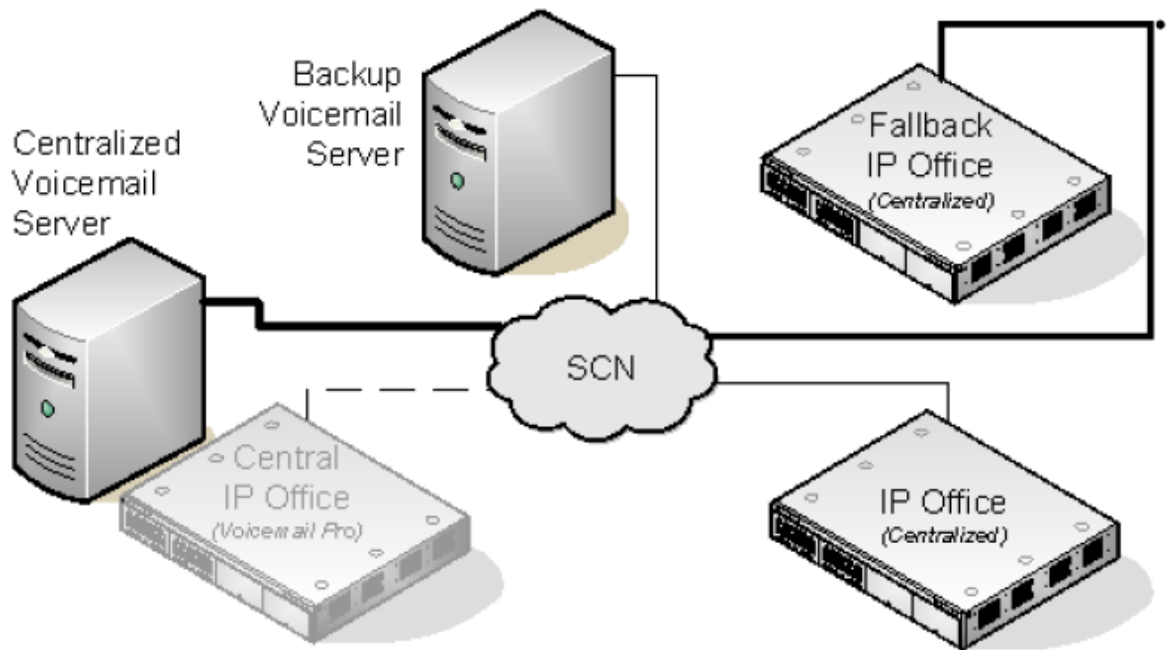


- Ein IP Office mit einem verteilten Voicemail kann nicht als Ausweich-IP Office-System für den zentralen IP Office verwendet werden.
- Ein verteilter Voicemail Pro-Server kann nicht gleichzeitig als Ausweich-Voicemail Pro-Server verwendet werden und umgekehrt.

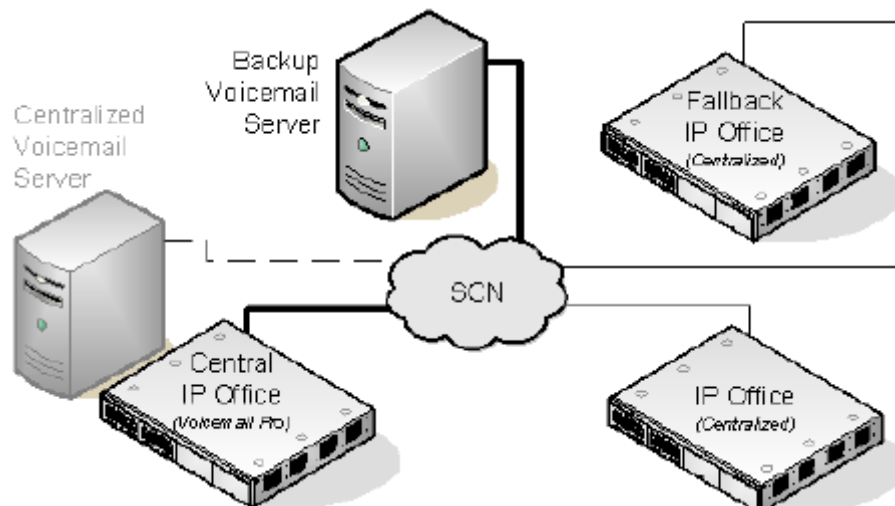
Beispiel: Kombinierte Ausweichsteuerung und Ausweich-Server-Betrieb

In dem Beispiel unten können die Ausweich-IP Office-Steuerung und der Betrieb des Sicherungs-Voicemail-Servers kombiniert werden.

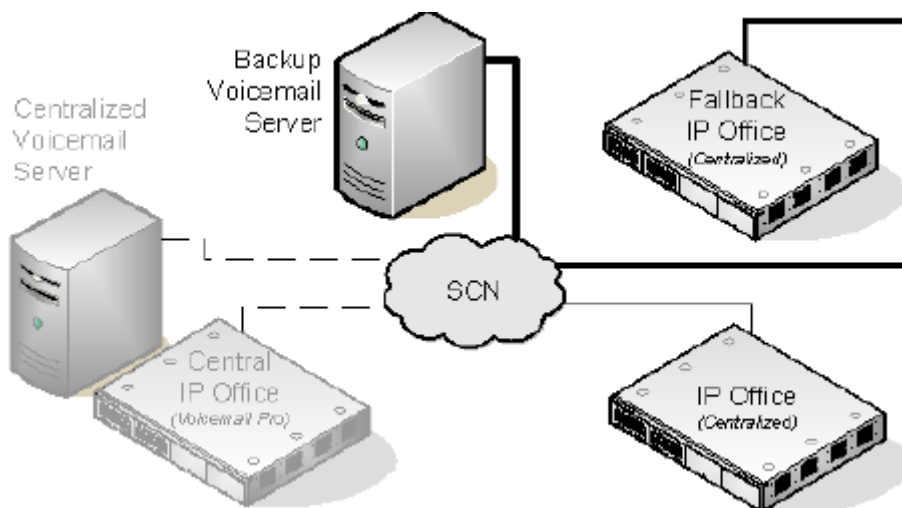
- **Zentrales IP Office nicht verfügbar:** Sollte das zentrale IP Office im Netzwerk nicht verfügbar sein, übernimmt das Ausweich-IP Office-System die Steuerung der Voicemail-Dienste mithilfe des zentralisierten Voicemail Pro-Servers.



- **Zentrale Voicemail nicht verfügbar:** Sollte der zentrale Voicemail Pro-Server im Netzwerk nicht verfügbar sein, stellt das zentrale IP Office den Betrieb auf den Sicherungs-Voicemail Pro-Server um.



- **Zentrales IP Office und zentraler Voicemail Pro-Server nicht verfügbar:** Wenn sowohl das zentrale IP Office als auch der zentrale Voicemail Pro-Server im Netzwerk nicht verfügbar sind, werden die Voicemail-Dienste auf den Sicherungs-Voicemail Pro-Server unter Steuerung des Ausweich-IP Office-Systems umgestellt.



Verwandte Links

[Zentrales Voicemail Pro](#) auf Seite 360

Installationshinweise

SMTP-Konfiguration

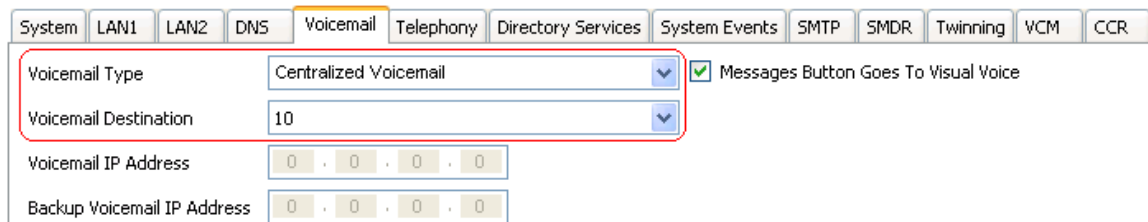
Beim verteilten Voicemail- und beim Sicherungs-Voicemail-Szenario wird für den Informationsaustausch unter den Servern der gleiche Mechanismus verwendet. Dieser Mechanismus nutzt die SMTP SSL/TLS-Kommunikation zwischen den Voicemail Pro-Servern. Wenn die Server mittels SSL/TLS über SMTP keine Verbindung herstellen können, wird stattdessen nur Text verwendet.

Voicemail Pro-Konfiguration

Bei allen Szenarien sollte der Voicemail Pro-Server die gleichen grundlegenden Konfigurationseinstellungen verwenden, d. h. den gleichen Voicemail-Modus (Intuity oder IP Office) und die gleichen Verwaltungseinstellungen.

Konfiguration des zentralisierten Voicemail-Serverbetriebs

- Der zentrale Voicemail Pro-Server für das SCN und sein zentrales IP Office werden wie normal konfiguriert.
- Bei jedem IP Office, das keinen verteilten Voicemail Pro-Server hostet, wird der Voicemail-Typ auf Zentrale Voicemail eingestellt.



- Die **Voicemail-Zielrufnummer** wird als die **Ausgehende Leitungsgruppennummer** der H323-Leitung zum zentralen IP Office eingestellt, auf dem der zentrale Voicemail Pro-Server gehostet wird.

Konfiguration des verteilten Voicemail-Serverbetriebs

- Der zentrale Voicemail Pro-Server für das SCN und sein zentrales IP Office werden wie normal konfiguriert.
- Die Voicemail Pro-Serversoftware ist wie normal auf dem verteilten Voicemail Pro-Server-Computer installiert. Der verteilte Voicemail Pro-Server ist nicht explizit als verteilter Server konfiguriert.
- Bei jedem IP Office, das einen verteilten Voicemail Pro-Server hostet, wird der **Voicemail-Typ** auf **Verteiltes Voicemail** eingestellt.

System	LAN1	LAN2	DNS	Voicemail	Telephony	Directory Services	System Events	SMTP	SMDR	Twinning	VCM	CCR
Voicemail Type		Distributed Voicemail		<input checked="" type="checkbox"/> Messages Button Goes To Visual Voice								
Voicemail Destination		10										
Voicemail IP Address		192 . 168 . 42 . 212										
Backup Voicemail IP Address		0 . 0 . 0 . 0										

- Die **Voicemail-Zielrufnummer** wird als die **Ausgehende Leitungsgruppennummer** der H323-Leitung zum zentralen IP Office eingestellt, auf dem der zentrale Voicemail Pro-Server gehostet wird.
- Die **Voicemail-IP-Adresse** wird auf die IP-Adresse des Computers gesetzt, auf dem der verteilte Voicemail Pro-Server für IP Office ausgeführt wird.

Konfiguration des Backup-Serverbetriebs

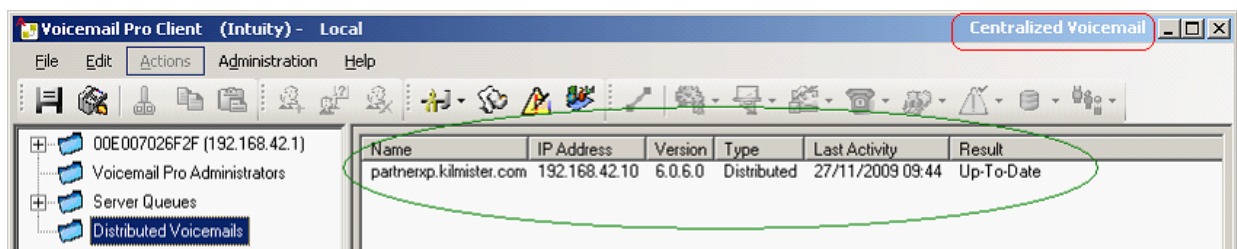
- Die Voicemail Pro-Serversoftware ist wie normal auf dem Sicherungsserver-Computer installiert. Der Voicemail Pro-Server ist nicht spezifisch als ein Backup-Server konfiguriert.
- Das zentrale IP Office, auf dem der primäre Voicemail Pro-Server gehostet wird, wird mit den IP-Adressen sowohl des primären Voicemail Pro-Servers als auch des Sicherungs-Voicemail Pro-Servers konfiguriert.

System	LAN1	LAN2	DNS	Voicemail	Telephony	Directory Services	System Events	SMTP	SMDR	Twinning	VCM	CCR
Voicemail Type		Voicemail Lite/Pro		<input checked="" type="checkbox"/> Messages Button Goes To Visual Voice								
Voicemail Destination												
Voicemail IP Address		192 . 168 . 42 . 201										
Backup Voicemail IP Address		192 . 156 . 42 . 211										

- Die anderen IP Office werden wie normal für zentrale oder verteilte Voicemail konfiguriert.

Status mit dem Voicemail Pro-Client überprüfen

Bei der Verbindung zu einem Voicemail Pro-Server mithilfe des Voicemail Pro-Client wird in der Client-Titelleiste die Rolle dieses Voicemail Pro-Servers angezeigt: **Zentralisierte Voicemail**, **Sicherungs-Voicemail** oder **Verteiltes Voicemail**.



Während der Verbindung zum Sicherungs-Voicemail Pro-Server (falls es sich um den aktiven Server handelt) hat sich der Titel von **Backup-Voicemail** in **Backup-Voicemail (Live)** geändert.

Während der Verbindung zum zentralisierten Voicemail Pro-Server kann der Ordner **Verteilte Voicemails** ausgewählt werden, um Einzelheiten der verteilten Server und den Verbindungszustand mit jedem dieser Server anzuzeigen. Das Ergebnis ist eines der folgenden:

- *In Bearbeitung* – Die Server synchronisieren Informationen über SMTP.
- *Aktuell* – Die Server sind synchronisiert.

Verwandte Links

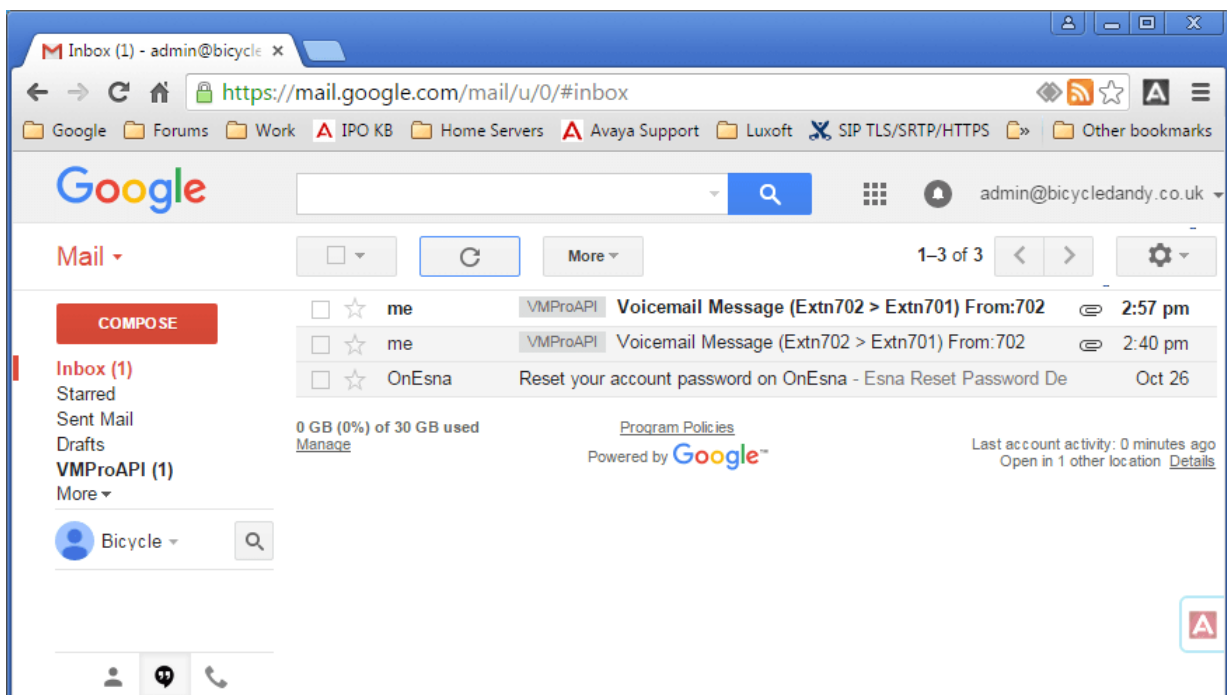
[Zentrales Voicemail Pro](#) auf Seite 360

Kapitel 50: Gmail-Integration

Die Gmail-Integration ermöglicht es Benutzern, ihre Voicemail-Nachrichten über Google Gmail abzurufen.

! Wichtig:

- Aufgrund von Änderungen in der Google Gmail-API wird diese Funktion derzeit nicht unterstützt. Der Support wird in einer zukünftigen Version wieder aktiviert.



Kapitel 51: Integration von Exchange-Server

Für Kunden, die Microsoft Exchange oder Voicemail verwenden, können Benutzer so konfiguriert werden, dass ihre Voicemail-Nachrichten an ihren Posteingang weitergeleitet werden. Diese Benutzer können Microsoft Outlook nutzen, um ihre Voicemail-Nachrichten anzuzeigen, zu verwalten und wiederzugeben. Dies wird UMS Exchange-Integration bezeichnet.

Bei IP Office Version 9.1 kann der Voicemail-Server Exchange Web Service (EWS) verwenden, um eine Verbindung zum Exchange-Server herzustellen. Dies vereinfacht die Integration von Exchange, da dadurch MAPI nicht mehr auf dem Server und den Client-PCs installiert werden muss. Es wird für die auf IP Office Server Edition, IP Office-Anwendungsserver und Unified Communications Module basierenden Voicemail-Servern unterstützt, die eine Verbindung zu Exchange 2013-, 2016- und Exchange 2019-Servern herstellen.

- Andere Benutzer können die Google-Integration auf demselben System verwenden, auf dem anderen Benutzer die Exchange-Server-UMS (MAPI oder EWS) verwenden, und umgekehrt. Ein einzelner Benutzer kann jedoch nur eine UMS-Methode verwenden.

Vorbereitung

1. Netzwerkverbindung und -erkennung von Voicemail Pro Servern und Exchange-Diensten
- Die Domäne und die Hosts der Exchange-Server müssen erreichbar sein.
2. Der Selbsterkennungsdienst wird auf dem Exchange Server ausgeführt.
3. Entsprechende Lizenzen für IP Office-Benutzerprofile (*Teleworker, Office Worker oder Power User*) auf dem IP Office-System.

Verwandte Links

[Exchange-Server konfigurieren](#) auf Seite 376

[Konfiguration von Voicemail Pro zur Verwendung von EWS:](#) auf Seite 380

[Benutzerkonfiguration](#) auf Seite 381

[Konfiguration mehrerer Domänen](#) auf Seite 383

[Betrieb des Exchange-Postfaches](#) auf Seite 385

Exchange-Server konfigurieren

Informationen zu diesem Vorgang

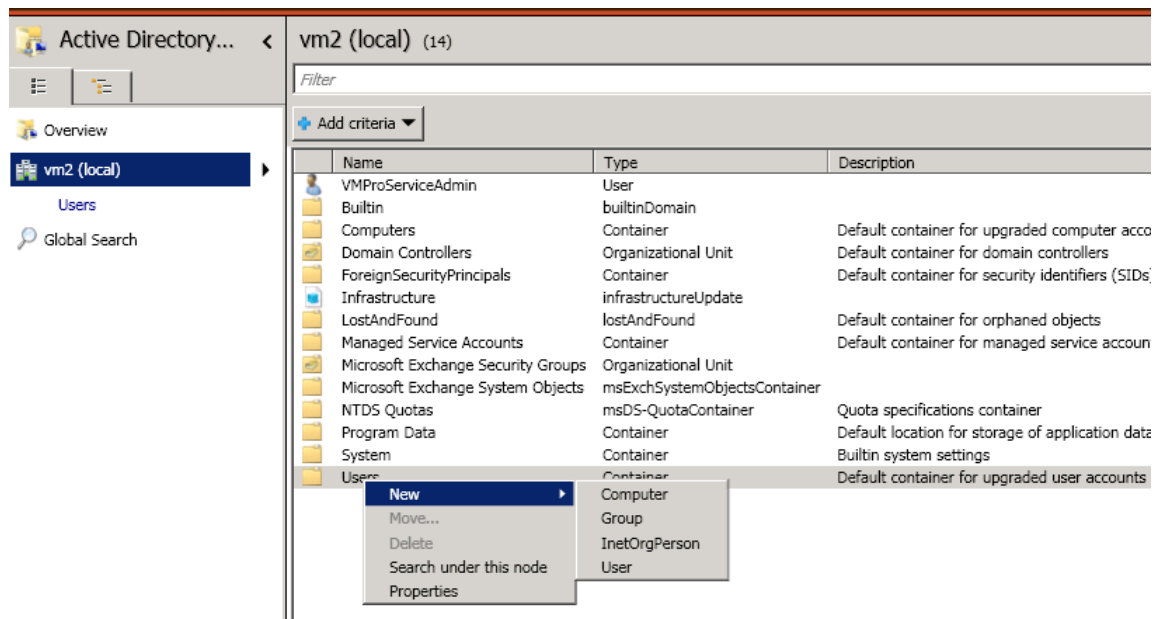
Auf dem Exchange Server wird eine Zugriffsgruppe erstellt. Alle E-Mail-Benutzer, die eine Integration von Exchange benötigen, können zu dieser Gruppe hinzugefügt werden und ihre E-Mail-Adresse kann auf die Benutzerkonfiguration im IP Office eingestellt werden. Es wird außerdem ein Dienstkonto für den Voicemail-Server IP Office erstellt.

*** Hinweis:**

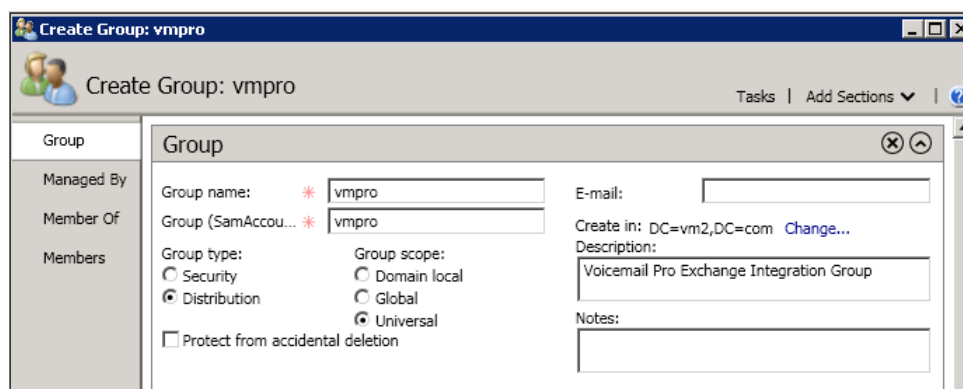
Bei einem Exchange-Setup mit mehreren Domänen, bei dem Exchange und AD Teil einer Unterdomäne sind oder bei dem Exchange über eine andere standardmäßige akzeptierte Domäne verfügt (der Name der Exchange-E-Mail-Domäne unterscheidet sich von der AD-Domäne), ist eine zusätzliche Konfiguration erforderlich.

Vorgehensweise

1. Erstellen Sie eine Zugriffsgruppe für Voicemail Pro:
 - a. Öffnen Sie das **Verwaltungszentrum im Active Directory**. Wählen Sie die Domäne in der Konsole. Rechtsklicken Sie auf **Benutzer** und wählen Sie **Neu** und anschließend **Gruppe**.



- b. In unserem Beispiel haben wir als **Gruppenname** *vmpro* verwendet. Setzen Sie den **Gruppenbereich** auf *Universell* und den **Gruppentyp** auf *Verteilung*. Klicken Sie auf **OK**.



2. So erstellen Sie ein Dienstkonto in Exchange:

Erstellen Sie in der Exchange Management-Konsole ein **Dienstkonto**. In unserem Beispiel haben wir ein Konto mit dem Namen *VMProServiceAdmin* erstellt. Dies

ist auch die Benutzeridentität, die der Voicemail-Server verwenden muss, um Benutzernachrichten an den Exchange-Server weiterzuleiten.

The screenshot shows the 'New Mailbox' wizard in Exchange. The 'User Information' step is active, with the following fields and values:

- Organizational Unit:** vm2.com (with a 'Browse...' button)
- First name:** VMProServiceAdmin
- Initials:** (empty)
- Last name:** (empty)
- Name:** VMProServiceAdmin
- User logon name (User Principal Name):** VMProServiceAdmin @vm2.com
- User logon name (pre-Windows 2000):** VMProServiceAdmin
- Password:** (masked with dots)
- Confirm password:** (masked with dots)
- User must change password at next logon:** (unchecked)

3. So weisen Sie der Gruppe Personifizierungsrechte für die Anwendung zu:

Öffnen Sie **Exchange Management Shell** und führen Sie folgende Befehle aus. Ersetzen Sie bei diesen und dem folgenden Befehl gegebenenfalls den Domännennamen, den Gruppennamen und den Namen des Dienstkontos in Exchange in den Befehlen, die in den vorausgehenden Schritten verwendet wurden.

- a. Erstellen Sie mit folgendem Befehl einen Gruppenbereich namens vmpro-scope mit einem Filter für die oben erstellte Gruppe: [PS]

```
C:\Windows\system32>New-ManagementScope -Name:vmproscope
-RecipientRestrictionFilter {MemberofGroup -eq "CN=vmpro,
CN=Users,DC=vm2,DC=com" }
```

- b. Weisen Sie dem VMProServiceAdmin-Benutzer mit folgendem Befehl die Personifizierungsrechte zu:

```
[PS] C:\Windows\system32>New-ManagementRoleAssignment
-Name:VMProImpersonationRole -Role:ApplicationImpersonation
-User:VMProServiceAdmin@vm2.com
-CustomRecipientWriteScope:vmpro-scope
```

4. Konfigurierung des Exchange Web Service:

So konfigurieren Sie die externe URI des Exchange Web Service mithilfe folgender Befehle:

- a. Verwenden Sie folgenden Befehl, um die Identität des

```
Exchange Servers abzurufen: [PS] C:\Windows\system32>Get-
WebServicesVirtualDirectory | fl Identity Identity : WIN-
UM2UN5GIKMG\EWS (Standard-Website)
```

- b. Verwenden Sie folgenden Befehl, um die externe URL als Identität festzulegen: [PS] C:\Windows\system32>Set-WebServicesVirtualDirectory -Identity "WIN-UM2UN5GIKMG\EWS (Default Web Site)" -ExternalUrl https://win-um2un5gikmg.vm2.com/EWS/Exchange.asmx
- c. Die definitiven Eigenschaften des virtuellen Verzeichnisses sollten die korrekte URL anzeigen. Markieren Sie dies mit folgendem Befehl: Get-WebServicesVirtualDirectory | fl

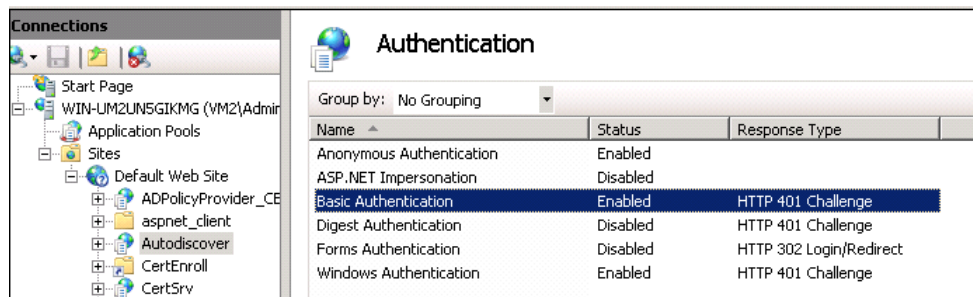
5. Konfigurierung des Selbsterkennungsdienstes:

- a. Verwenden Sie folgenden Befehl, um die URL für EWS-Selbsterkennung festzulegen. [PS] C:\Windows\system32>Set-ClientAccessServer -Identity "WIN-UM2UN5GIKMG" -AutoDiscoverServiceInternalUri https://win-um2un5gikmg.vm2.com/autodiscover/autodiscover.svc
- b. Die definitiven Eigenschaften des virtuellen Verzeichnisses sollten die korrekte URL anzeigen. Versuchen Sie es mit folgendem Befehl: Get-ClientAccessServer | fl AutoDiscoverServiceInternalUri

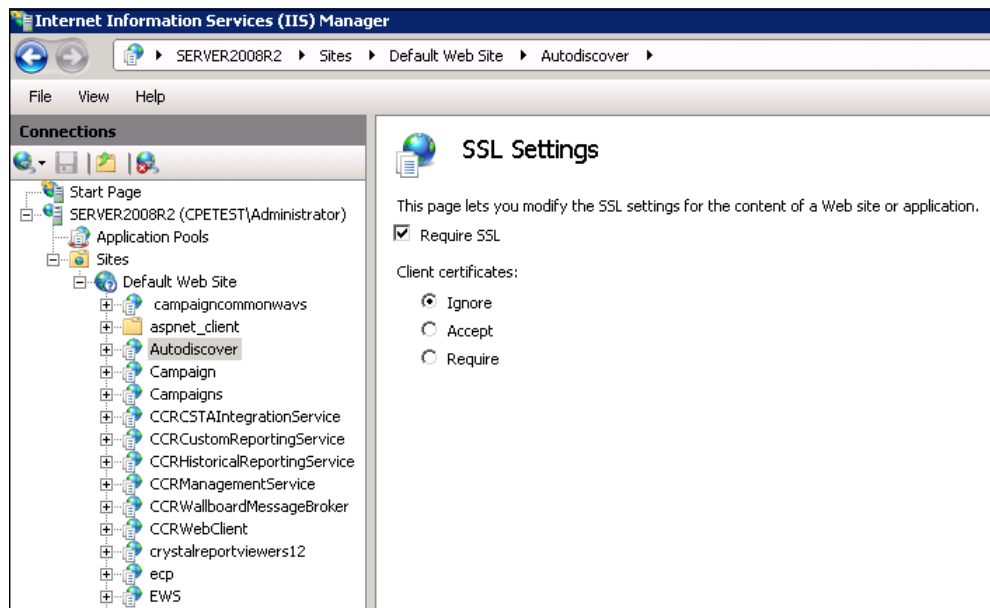
6. Konfigurieren Sie die IIS-Optionen für EWS und die Selbsterkennung:

Verwendung der IIS-Verwaltungskonsole.

- a. Erweitern Sie die Einstellungen **Standardwebsite** und wählen Sie **EWS**. Aktivieren Sie die **Grundlegende Authentifizierung**.
- b. Wählen Sie die **Selbsterkennung**. Aktivieren Sie die **Grundlegende Authentifizierung**.



- c. Überprüfen Sie, dass **SSL** für *EWS* und die *Selbsterkennung* aktiviert ist.



Verwandte Links

[Integration von Exchange-Server](#) auf Seite 376

Konfiguration von Voicemail Pro zur Verwendung von EWS:

Informationen zu diesem Vorgang


EWS wird für Voicemail Pro über die Web-Management-Menüs des Servers aktiviert. Bei einem IP Office Server–Edition-System sind dies die Menüs des primären Servers.

Warnung:

- Für diesen Vorgang muss der Voicemail-Dienst angehalten und neugestartet werden. Damit werden alle laufenden Gespräche beendet und die Dienste verwenden den Voicemail-Server.

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich mit einem Browser bei den Web Management-Menüs für den Server an, auf dem der Voicemail-Dienst gehostet wird.
2. Klicken Sie auf **Anwendungen** und wählen Sie **Voicemail Pro - Systemeinstellungen**.
3. Klicken Sie auf **E-Mail**.
4. Klicken Sie auf das Drop-down-Menü **MAPI/EWS aktivieren** und wählen Sie **EWS**. Die Felder zur Konfigurierung der EWS-Verbindung mit dem Exchange-Server werden angezeigt.

5. Klicken Sie auf **+ Selbsterkennung hinzufügen**. Legen Sie die Details fest, die mit den auf dem Exchange-Server konfigurierten Selbsterkennungseinstellungen übereinstimmen müssen (siehe [Konfigurierung des Exchange Servers](#) auf Seite 376).
 - a. Stellen Sie die **Selbsterkennungsdomäne** so ein, dass sie mit der vom Exchange-Server verwendeten Domäne übereinstimmt. In unserem Beispiel war das *vm2.com*.
 - b. Geben Sie die **Selbsterkennungs-URL** ein, die auch bei der Konfigurierung des Exchange-Servers festgelegt wurde. Für unser Beispiel war das `https://win-um2un5gikmg.vm2.com/autodiscover/autodiscover.svc`.
 - c. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Geben Sie im Abschnitt **EWS** die Details des Serverkontos ein, das auf dem Exchange-Server zur Verwendung durch den Voicemail-Server konfiguriert wurde (siehe [Konfigurierung des Exchange Servers](#) auf Seite 376).
7. Klicken Sie, nachdem Sie Ihre Änderungen vorgenommen haben, auf **Aktualisieren**.
8. Wenn Sie aufgefordert werden, die Änderungen zu bestätigen, klicken Sie auf Ja.
9. Der Voicemail-Server muss neugestartet werden, damit die neuen Einstellungen übernommen werden können:
 - a. Klicken Sie auf **Lösung**.
 - b. Klicken Sie auf das -Symbol neben dem Server und wählen Sie die **Plattformansicht**.
 - c. Klicken Sie in der Liste der Dienste auf die Taste **Stopp** neben dem Voicemail-Dienst.
 - d. Sobald der Dienst angehalten wurde, klicken Sie auf die **Start**-Taste neben dem Dienst.

Verwandte Links

[Integration von Exchange-Server](#) auf Seite 376

Benutzerkonfiguration

Die Benutzerkonfiguration für die Integration von EWS-Exchange setzt sich aus zwei Teilen zusammen:

1. **Exchange-Konfiguration:** Fügen Sie den Exchange-Benutzer zu der Zugriffsgruppe hinzu, die auf dem Exchange-Server erstellt wurde.
2. **Konfigurierung von IP Office-Benutzern:** Geben Sie in der Konfiguration des IP Office-Systems die E-Mail-Adresse in der Konfiguration des IP Office-Benutzers ein und legen Sie fest, dass die Voicemail-Nachrichten an den Exchange-Server weitergeleitet werden.

Verwandte Links

[Integration von Exchange-Server](#) auf Seite 376

[Hinzufügen eines Benutzerpostfaches zur Zugriffsgruppe](#) auf Seite 382

[Konfiguration des Benutzers für die Integration von Exchange:](#) auf Seite 382

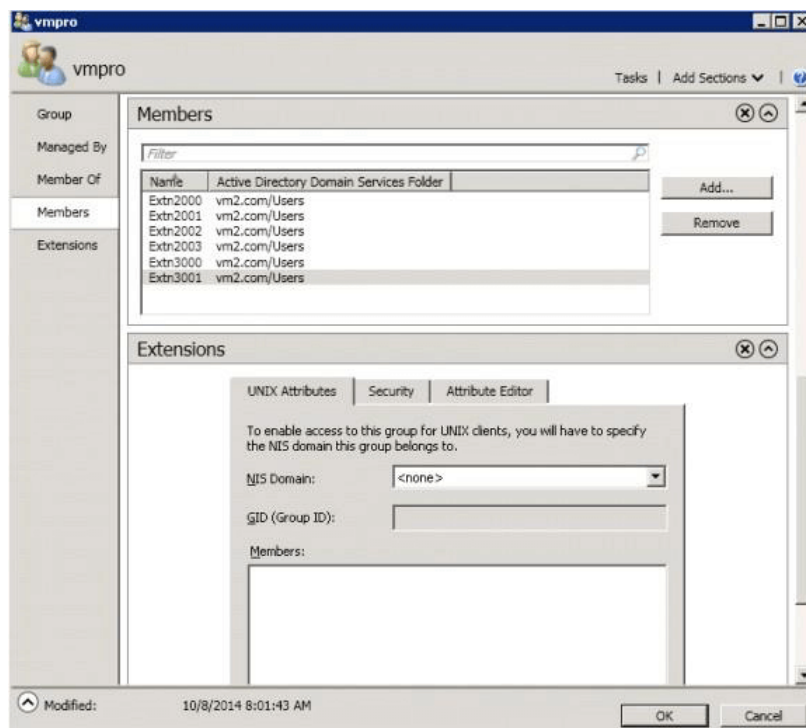
Hinzufügen eines Benutzerpostfaches zur Zugriffsgruppe

Informationen zu diesem Vorgang

Jene Benutzer, die eine Integration in EWS Exchange erfordern, müssen zuvor auf dem Exchange-Server erstellten Zugriffsgruppe hinzugefügt werden.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie das **Verwaltungszentrum im Active Directory**. Wählen Sie in der Konsole die zuvor für den Voicemail-Server erstellte Gruppe aus. In unserem Beispiel war das *vmpro*.
2. Rechtsklicken Sie auf die Gruppe und wählen Sie **Eigenschaften** aus.



3. Klicken Sie auf **Hinzufügen** und wählen Sie das E-Mail-Konto des Benutzers.
4. Wiederholen Sie den Vorgang für alle anderen Benutzer, die hinzugefügt werden müssen.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Verwandte Links

[Benutzerkonfiguration](#) auf Seite 381

Konfiguration des Benutzers für die Integration von Exchange:

Informationen zu diesem Vorgang

Die Exchange-Integration ist Teil einer Reihe von Funktionen in IP Office namens UMS-Webdienste. Sie deckt den Voicemail-Zugriff über IMAP-E-Mail-Clients, Browser oder Exchange-Postfächer ab. Für die Integration von Exchange müssen die Voicemail-Nachrichten des Benutzers automatisch an seine E-Mail-Adresse weitergeleitet werden. Zur Verwendung

dieser Funktionen wird vorausgesetzt, dass der Benutzer für eines der folgenden IP Office-Benutzerprofile konfiguriert ist.

*** Hinweis:**

- Diese Profile erfordern geeignete IP Office-Lizenzen für jeden konfigurierten Benutzer.
- **IP Office Server-Edition:** Bei diesen Systemen wird die Integration von Exchange für jene Benutzer unterstützt, deren **Profil** auf *Office Worker* oder *Power User* festgelegt ist.
- **Unified Communications Module/IP Office Anwendungsserver:** Bei diesen Systemen wird die Integration von Exchange für jene Benutzer unterstützt, deren Profil auf *Teleworker*, *Office Worker* oder *Power User* festgelegt ist.

Vorgehensweise

1. Laden Sie entweder mit IP Office Manager oder Web Manager die Benutzereinstellung hoch und wählen Sie die Registerkarte **Voicemail**.
2. Achten Sie darauf, dass der **Voicemail-Code** eingestellt ist. Wenngleich er nicht für die Integration von Exchange erforderlich ist, wird er für andere Funktionen des UMS-Webdienstes verwendet.
3. Hinterlegen Sie im Feld Voicemail-E-Mail die E-Mail-Adresse des Benutzers auf dem Exchange-Server.
4. Legen Sie den **Voicemail-E-Mail-Modus** auf *Weiterleiten* fest.
5. Aktivieren Sie die Option UMS-Webdienst.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verwandte Links

[Benutzerkonfiguration](#) auf Seite 381

Konfiguration mehrerer Domänen

Bei einem Setup mit mehreren Domänen, bei dem Exchange und AD Teil einer Unterdomäne sind oder bei dem Exchange über eine andere standardmäßige akzeptierte Domäne verfügt (der Name der Exchange-E-Mail-Domäne unterscheidet sich von der AD-Domäne), ist die folgende zusätzliche Konfiguration erforderlich.

Exchange-Konfiguration

Stellen Sie sicher, dass die AutoErmittlungs-URL auf den Host verweist, auf dem Exchange installiert ist. Verwenden Sie daher den FQDN des Hosts in der AutoErmittlungs-URL. Dabei handelt es sich um das Attribut, das über den Befehl `Get-ClientAccessServer | fl` abgerufen wird, der für den Exchange-Verwaltungsshell-Befehl ausgeführt wird.

1. Überprüfen Sie den FQDN mithilfe des folgenden Befehls:

```
[PS] C:\Windows\system32>Get-ClientAccessServer | fl Fqdn
Häufig gestellte Fragen: <FQDN>
[PS] C:\Windows\system32>Get-WebServicesVirtualDirectory | fl ExternalUrl
Externe URL: <FQDN>https://EWS/Exchange.asmx
[PS] C:\Windows\system32>Get-ClientAccessServer | fl
AutoDiscoverServiceInternalUri
AutoDiscoverServiceInternalUri : https://<FQDN>/autodiscover/autodiscover.svc
```

2. Wenn der in den oben stehenden Parametern angezeigte FQDN falsch ist, korrigieren Sie ihn mithilfe der entsprechenden Befehle **Set-WebServicesVirtualDirectory** oder **Set-ClientAccessServer**.

*** Hinweis:**

- TLD= Top Level Domain (Domäne der obersten Ebene).
EAD = Exchange Accepted Domain (akzeptierte Exchange-Domäne).
- Für die URL einen anderen Namen (zum Beispiel mail.TLD.com oder mail.EAD.com) als den FQDN festzulegen, funktioniert unter Umständen nicht.
- Die AD-TLD-Namen sollten zudem NICHT als „local“ festgelegt werden.

Verwandte Links

[Integration von Exchange-Server](#) auf Seite 376

[IIS-Konfiguration](#) auf Seite 384

[Web Manager-Konfiguration](#) auf Seite 385

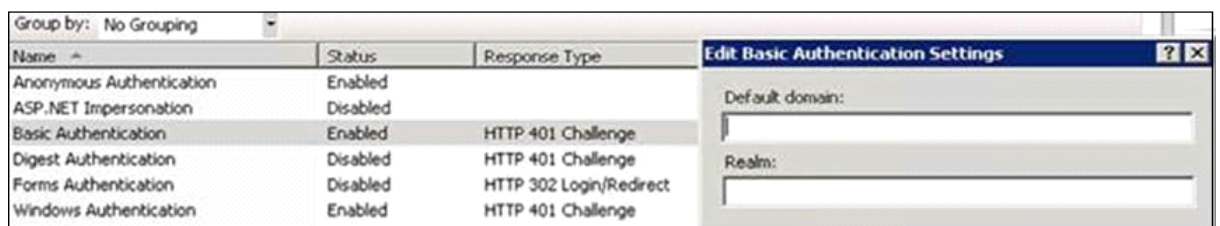
IIS-Konfiguration

Informationen zu diesem Vorgang

Bearbeiten Sie die AutoErmittlungs- und EWS-Konfigurationseinstellungen der Standardwebsite.

Vorgehensweise

1. Stellen Sie die **Standarddomäne** auf die Website ein, auf der der Benutzer **ServiceAdmin** für Exchange erstellt wurde.
 - a. Wählen Sie **IIS-Manager > Standardwebsite > AutoErmittlung > Authentifizierung** aus.
 - b. Doppelklicken Sie auf **Authentifizierung**.
 - c. Wählen Sie **Standardauthentifizierung** aus.
 - d. Bearbeiten Sie die **Standarddomäne**.
 - e. Wiederholen Sie den Vorgang für **IIS-Manager > Standardwebsite > EWS > Authentifizierung**.
2. Nachdem Sie die Werte festgelegt haben, starten Sie den IIS-Dienst neu.



*** Hinweis:**

Wenn der ServiceAdmin für VMPro in einer Unterdomäne erstellt wird, muss für die Standarddomäne die Unterdomäne im FQDN enthalten sein. Wenn sich der Benutzer „VMProServiceAdmin“ beispielsweise in der Unterdomäne

sales der übergeordneten Domäne avaya.com befindet, ist die Standarddomäne sales.avaya.com.

Alle Outlook-Zertifikate sollten auf der Dienstadministrator-Websitedomäne basieren, damit Outlook-Zertifikate nicht beschädigt werden.

Verwandte Links

[Konfiguration mehrerer Domänen](#) auf Seite 383

Web Manager-Konfiguration

Vorgehensweise

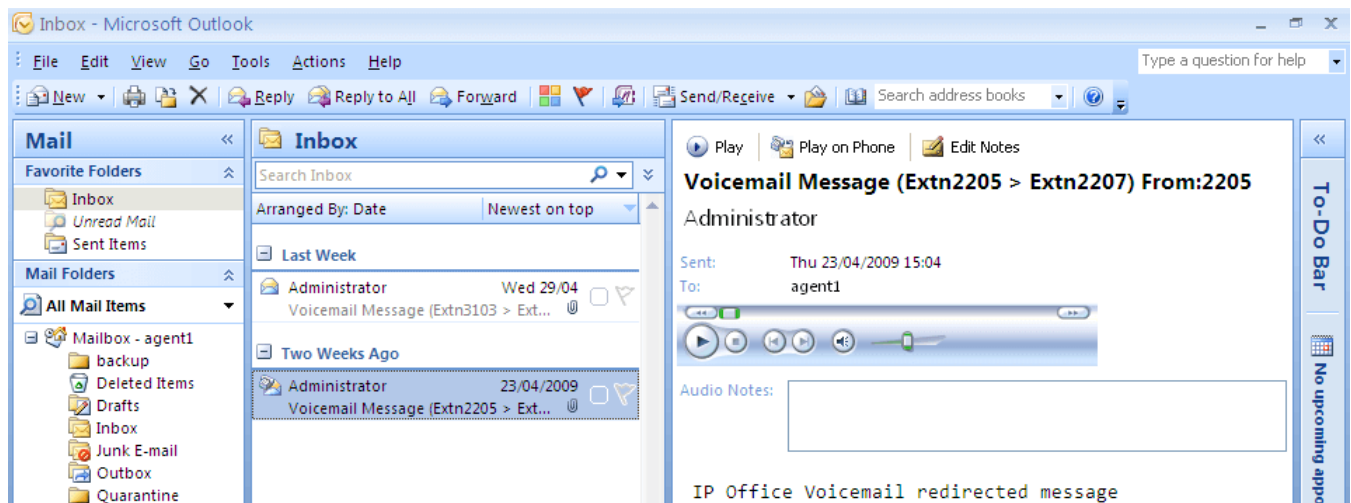
1. Wählen Sie **Systemeinstellungen > E-Mail > EWS** aus.
2. Legen Sie für **Kontobenzutzername** den erstellten Dienstadministratorbenutzer fest.
3. Legen Sie für die **Kontodomäne** die Domäne fest, auf die die E-Mail-ID des Dienstadministrators verweist.

Verwandte Links

[Konfiguration mehrerer Domänen](#) auf Seite 383

Betrieb des Exchange-Postfaches

UMS kann für die Verwendung eines Exchange Server-E-Mail-Kontos eines Benutzers als Voicemail-Nachrichtenspeicher anstelle des Voicemail-Servers konfiguriert werden. Der Benutzer kann dann die Nachrichten über seinen E-Mail-Posteingang anzeigen und wiedergeben.



- Der Zugriff auf das Postfach über das Telefon, Visual Voice oder one-X Portal für IP Office erfolgt bei im E-Mail-Konto vorhandenen Voicemail-Nachrichten. Daher können einige Aktionen von Nicht-E-Mail-Schnittstellen nicht verwendet werden, da sie keine E-Mail-Entsprechungen enthalten.
 - In einem E-Mail-Konto abgelegte Nachrichten können nicht gespeichert werden.
 - Das Löschen von Nachrichten mithilfe von **8 über das Telefon funktioniert nicht für in Exchange abgelegte Voicemail-Nachrichten.

- Der Zugang über UMS IMAP und UMS-Web-Voicemail wird nicht unterstützt.
- Die Nachrichten unterliegen nicht der Voicemail Pro-Verwaltung.
- Es werden nur Voicemail-Nachrichten im Posteingang erkannt. Falls eine Nachricht in einen anderen Postfachordner verschoben wird, ist sie nicht länger für das Voicemail-System sichtbar.
- Die Anzeige für wartende Nachricht (Messaging Waiting Indication, MWI) wird unterstützt.

*** Hinweis:**

Wenn ein Exchange-Server als Nachrichtenspeicher für Voicemail-Nachrichten eines Benutzers verwendet wird, liefert der Voicemail-Server Nachrichten nach erfolgter Aufzeichnung an den Exchange-Server. Die Präsentation an Outlook und zurück an den Voicemail-Server zur Anzeige wartender Nachrichten (MWI) und der Zugang über das Telefon sind jedoch durch die Bearbeitung im Exchange-Server verzögert. Die Verzögerungszeit beträgt in der Regel 1 bis 2 Minuten. Dieselbe Verzögerung betrifft auch Änderungen des Nachrichtenstatus, welche die Anzeige „Nachricht wartet“ beeinflussen.

Verwandte Links

[Integration von Exchange-Server](#) auf Seite 376

Kapitel 52: Konfiguration des Faxservers

In Verbindung mit einem IP Office-System können Faxgeräte und Server Faxmitteilungen auf verschiedene Arten verarbeiten.

- **Faxanrufe können ohne Einsatz von Voicemail Pro abgewickelt werden**

In IP Office kann ein Faxgeräte eingerichtet werden, um Faxmitteilungen an einzelne Nebenstellen oder Sammelanschlüsse weiterzuleiten. Faxmitteilungen lassen sich auf der Grundlage der DDI- oder DID-Nummer der eingehenden Anrufe an Faxgeräte oder Server weiterleiten. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch und in der Hilfe zu IP Office Manager.

- **Von VoiceMail Pro erkannte Faxanrufe**

Wird eine Faxmitteilung in einer Voicemail-Box hinterlassen, kann Voicemail Pro erkennen, dass es sich bei dem Anruf um ein Fax handelt, und den Anruf an ein Faxgerät oder einen Faxserver für den Empfang weiterleiten. Der eingehende Anruf kann an eine Systemfaxnummer umgeleitet werden oder - im Intuity-Modus - an eine Faxnummer, die von einem Postfachbesitzer angegeben wurde.

- **Faxanrufe können an eine systemweite Faxnummer gesendet werden**

Wenn Voicemail Pro einen Faxton erkennt, leitet er den Anruf an die Nummer weiter, die als Systemfaxnummer konfiguriert ist. Diese Nummer kann eine analoge Nebenstelle sein, die über eine Faxkarte im Faxserver angeschlossen ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer analogen Nebenstelle finden Sie unter [Konfigurieren einer analogen Nebenstellenummer als Faxnummer](#) auf Seite 388.

- **Faxanrufe können an eine benutzerdefinierte Postfachnummer gesendet werden**

Wenn Voicemail Pro einen eingehenden Anruf als Fax erkennt und eine Systemfaxnummer festgelegt ist, kann Voicemail Pro prüfen, ob die Zielnummer eine benutzerdefinierte Faxnummer ist. Wenn ja, wird die Systemfaxnummer ignoriert und der eingehende Anruf wird an die benutzerdefinierte Faxnummer umgeleitet.

- Wenn keine benutzerdefinierte Nummer festgelegt wurde, wird das Fax an die Systemfaxnummer gesendet. Wenn eine Systemfaxnummer eingerichtet ist, werden alle Faxanrufe, die in Benutzer- oder Sammelanschlusspostfächern empfangen werden, an diese Nummer weitergeleitet. Dies gilt für IP Office- und Intuity-Postfächer. Siehe [Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro](#) auf Seite 390.
- Besitzer von Intuity-Postfächern haben über ihr Telefon-Headset die Möglichkeit, ein Fax an ein bevorzugtes Faxgerät weiterzuleiten oder ein Fax an einen Drucker zu senden. Weitere Informationen zum Einrichten einer Postfach-Faxnummer enthält das Benutzerhandbuch für IP Office Intuity-Postfächer.
- Wenn für ein Faxsystem, z. B. den C3000, eine Vorwahladressierung erforderlich ist, wird keine Systemfaxnummer verwendet. Stattdessen wird eine Vorwahl festgelegt, durch die die Faxnachricht identifiziert und an die Nebenstellenummer des

gewünschten Empfängers weitergeleitet werden kann. Bei einer verwendeten Vorwahl von 54 wird beispielsweise bei einer Faxnachricht an die Nebenstellenummer 201 automatisch die Vorwahl 54 eingefügt, sodass die vollständige Nummer 54201 lautet. Der Faxserver entfernt dann die Systemvorwahl und bestimmt anhand der Nebenstellenummer die Zielnummer für das Fax. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro](#) auf Seite 390

- **Faxanrufe können auch über eine Anrufverlauf-Menüaktion anstelle einer Systemfaxnummer umgeleitet werden:** Wenn keine Systemfaxnummer eingerichtet ist, kann stattdessen eine Menüaktion eingesetzt werden. Das Zeichen F kann als eine der Tonwahlsequenzen einer Aktion **Menü** verwendet werden, um festzulegen, welche Aktionen auf Faxanrufe angewendet werden sollen. Siehe [Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion](#) auf Seite 393.
- **Wichtig:** Standardmäßig ist die Faxerkennung in Voicemail Pro deaktiviert. Um die Faxerkennung zu aktivieren, müssen Sie eine Systemfaxnummer definieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro](#) auf Seite 390

Verwandte Links

[Konfigurieren Faxserver](#) auf Seite 388

[Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro](#) auf Seite 390

[Einrichten einer Faxweiterleitung](#) auf Seite 392

[Einrichten einer benutzerdefinierten Faxnummer](#) auf Seite 392

[Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion](#) auf Seite 393

[Konfigurieren einer analogen Nebenstellenummer für die Verwendung der Faxfunktion](#) auf Seite 394

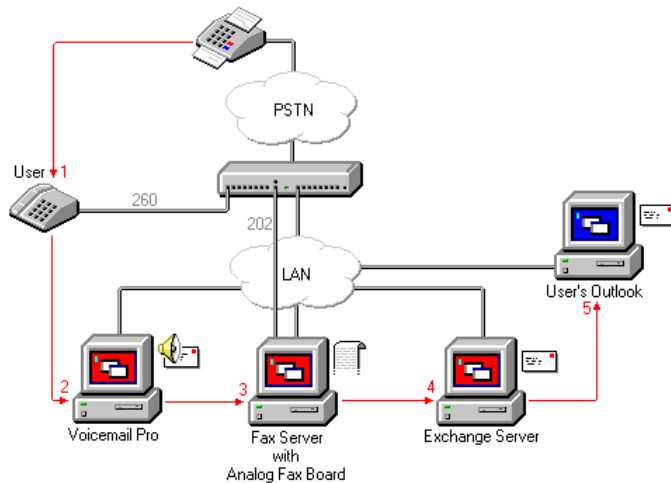
[Konfigurieren des Castelle-Faxservers](#) auf Seite 395

Konfigurieren Faxserver

Informationen zu diesem Vorgang

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Faxserver für die Verwendung in einem IP Office-System konfiguriert werden kann. Die Abbildung gilt für die folgenden geläufigen Faxserveranwendungen:

- Gfi FAXMaker
- Fenestrae Faxination
- Equisys Zetafax
- Captaris RightFax



Der Fax-Server ist so konfiguriert, dass er Faxe an die Postfächer des Exchange-Servers verteilt, basierend auf der ursprünglichen (DTMF) Fax-Subadresse, die von Voicemail Pro übergeben wird. Damit der Faxserver und Voicemail Pro interagieren können, werden bestimmte Benutzerrechte benötigt.

Wenn der als Faxserver verwendete PC eine analoge Faxkarte verwendet, muss die Faxkarte über einen analogen Nebenstellenport (POT) mit IP Office verbunden werden.

Voraussetzungen

Vor der Konfiguration eines Faxservers für die Verwendung mit Voicemail Pro müssen Sie die folgenden Schritte durchführen:

- Installieren der Faxserver-Software.
- Installieren der Hardware und Verbinden mit IP Office.
- Installieren und Konfigurieren von Exchange Connector.

Details zu Systemanforderungen und Informationen zum Installieren eines Faxservers finden Sie in der Produktdokumentation bzw. auf der Webseite des Herstellers.

Die Konfiguration eines Faxservers für eine Verwendung mit Voicemail Pro umfasst die folgenden Hauptschritte:

Vorgehensweise

1. Einrichten der Systemfaxnummer. Siehe [Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro](#) auf Seite 390.
2. Werden vorbestimmte Nummern verwendet, können Sie einen Funktionscode einrichten, damit alle Faxanrufe an die vorbestimmten Nummern weitergeleitet werden.
3. Handelt es sich bei dem ausgewählten Postfachmodus um Intuity, informieren Sie alle Postfachbesitzer darüber, dass sie ihre eigenen Faxzielnummern einrichten können, wenn sie mögen. Siehe [Einrichten einer benutzerdefinierten Faxnummer](#) auf Seite 392.
4. Wenn keine Systemfaxnummer eingerichtet ist, können Sie eine Menüaktion zum Umleiten von Faxanrufen einrichten. Siehe [Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion](#) auf Seite 393.
5. Wenn der Faxserver-PC eine analoge Faxkarte verwendet, konfigurieren Sie die Nebenstellenummer für Fax-Benutzung. Siehe [Konfigurieren einer analogen Nebenstellenummer für die Verwendung der Faxfunktion](#) auf Seite 394.

Verwandte Links

[Konfiguration des Faxservers](#) auf Seite 387

Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro

Informationen zu diesem Vorgang

Die Systemfaxnummer wird verwendet zur:

- **Faxerkennung/Systemfaxziel aktivieren:** Standardmäßig ist die Faxerkennung deaktiviert, wenn Voicemail Pro erstmalig installiert wird. Ist die Faxerkennung jedoch aktiviert, werden Faxanrufe, die sich in einer Voicemail-Box befinden, an die definierte Systemfaxnummer umgeleitet.
- **Persönliches Faxziel für Intuity-Mailbox-Benutzer:** Eigentümer von Intuity-Mailboxen haben außerdem die Möglichkeit, ihre eigene persönliche Faxnummer anstelle der Systemfaxnummer zu definieren. Eingehende Anrufe werden an Voicemail Pro umgeleitet, und dann leitet Voicemail Pro Faxanrufe an die persönliche Faxnummer des Mailboxeigentümers um, wenn eine solche eingerichtet wurde. Postfachbesitzer finden Einzelheiten im *Benutzerhandbuch zum Avaya IP Office Intuity Mailbox-Modus* (15-601130).

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Menü **Verwaltung** den Befehl **Voreinstellungen**. Das Fenster **Systemeinstellungen** erscheint.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Allgemein** [General].

The screenshot shows the 'General' tab of the 'System Settings' window. The settings are as follows:

Debug Level	Critical
Default Telephony Interface	Intuity
Voicemail Password:
Client/Server Connection Timeout (min):	5
Min. Message Length (secs):	3
Max. Message Length (secs):	120
Min. Password Length:	4
Failback Option	Graceful
Max Call/VRL Record Length (Secs):	3600
	<input checked="" type="checkbox"/> Play Advice on Call Recording
System Fax Number (feature is disabled when empty)	
<input type="checkbox"/> Use as Prefix	<input checked="" type="checkbox"/> Enable Fax Sub-Addressing

3. Geben Sie im Feld **System-Faxnummer** die Nummer des allgemeinen Faxgerätes ein, an das alle eingehenden Faxmeldungen gesendet werden.

Diese Nummer muss mit der Nummer der analogen Nebenstelle übereinstimmen, die an die Faxkarte des Faxserver-PCs angeschlossen ist.

- Eigentümer einer Intuity-Mailbox können Faxnachrichten auch in ihrer Mailbox empfangen sowie eine bevorzugte Faxnummer festlegen, um Faxnachrichten an eine andere Faxnummer als die Systemfaxnummer zu senden. Als Administrator

müssen Sie dennoch eine Systemfaxnummer einrichten, damit Postfachbesitzer ihre eigenen Nummern einrichten können. Eine persönliche Mailbox-Faxnummer setzt die Systemfaxnummer außer Kraft. Postfachbesitzer finden Einzelheiten im *Benutzerhandbuch zum Avaya IP Office Intuity Mailbox-Modus* (15-601130).

- Wenn für Ihr Faxsystem eine Vorwahladressierung erforderlich ist (z. B. beim Faxserver C3000), geben Sie keine Faxnummer im Feld **Systemfaxnummer** ein. Geben Sie stattdessen die Vorwahlnummer ein, damit eine Faxnachricht erkannt und an die Nebenstellenummer des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden kann. Lautet die Vorwahl beispielsweise 54, wird einer Faxnachricht für die Nebenstelle 201 automatisch die Vorwahl 54 hinzugefügt, sodass die vollständige Nummer zu 54201 wird.
4. Möchten Sie eine spezielle Vorwahl verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Als Vorwahl verwenden**, damit die Nummer, die Sie im Feld **System-Faxnummer** eingegeben haben, verwendet wird.

Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, wenn Ihr Faxsystem keine Vorwahladressierung verwendet.

Wichtig: Damit diese Funktion benutzt werden kann, müssen Sie auch einen Funktionscode einrichten.

5. Die meisten Faxserver führen die Faxweiterleitung auf der Basis des mit dem Faxanruf erhaltenen DTMF-Signals durch. Aktivieren Sie das Feld **Sub-Addressing für Fax aktivieren**, damit das DTMF-Signal an den Faxserver weitergegeben wird, nachdem der Anruf entgegengenommen wurde. Dies ist so eingerichtet, damit die Faxnachricht an die E-Mail-Adresse des gewünschten Empfängers weitergeleitet werden kann.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf **Speichern und live schalten**.

Werden vorbestimmte Nummern verwendet, können Sie als nächstes einen Funktionscode erstellen, damit alle Faxanrufe an die vorbestimmten Nummern weitergeleitet werden.

Handelt es sich bei dem ausgewählten Mailbox-Modus um Intuity, sollten Sie anschließend Sie alle Postfachbesitzer darüber informieren, dass sie ihre eigenen Faxzielnummern einrichten können, wenn sie mögen. Siehe [Einrichten einer benutzerdefinierten Faxnummer](#) auf Seite 392.

Wenn keine Systemfaxnummer eingerichtet ist, können Sie eine Menüaktion zum Umleiten von Faxanrufen einrichten. Siehe [Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion](#) auf Seite 393.

Wenn der Faxserver-PC eine analoge Faxkarte verwendet, konfigurieren Sie die Nebenstellenummer für Fax-Benutzung. Siehe [Konfigurieren einer analogen Nebenstellenummer für die Verwendung der Faxfunktion](#) auf Seite 394.

Verwandte Links

[Konfiguration des Faxservers](#) auf Seite 387

Einrichten einer Faxweiterleitung

Voicemail Pro leitet Faxnachrichten weiter, wenn Benutzer *1 wählen. Faxnachrichten werden wie folgt weitergeleitet:

- Gfi FAXMaker: Faxnachrichten werden an <Faxnummer>@faxmaker.com gesendet.
- Fenestrae Faxination: Faxnachrichten werden an <Faxnummer>@axination.com gesendet.
- Equisys Zetafax: Faxnachrichten werden an <Faxnummer>@zfconnector.com gesendet.
- Captaris RightFax: Faxnachrichten werden an <Faxnummer>@rightfax.com gesendet

Zum Beispiel wenn ein Gfi FAXMaker-Benutzer *1 wählt und die gewünschte Faxnummer gefolgt von # zur Beendigung der Nummer und erneut # zur Bestätigung eingibt, wird die Faxnachricht an <Faxnummer>@faxmaker.com weitergeleitet. Wählt also der Benutzer *1, gefolgt von 201# und # zur Bestätigung, wird die Faxnachricht an 201@faxmaker.com weitergeleitet.

Der Faxserver-Administrator muss Exchange Connector-Dienste für den Empfang dieser Nachrichten konfigurieren.

Verwandte Links

[Konfiguration des Faxservers](#) auf Seite 387

Einrichten einer benutzerdefinierten Faxnummer

Informationen zu diesem Vorgang

Eigentümer einer Intuity-Mailbox können eine bevorzugte persönliche Faxnummer einrichten (wenn diese Funktion für sie aktiviert ist). Das kann z. B. von Nutzen sein, wenn sie sich nicht im Büro befinden und das entsprechende Faxgerät leichter erreichen können.

Vorgehensweise

1. Befolgen Sie die Schritte zum Einrichten der Systemfaxnummer. Siehe [Einrichten der Systemfaxnummer in Voicemail Pro](#) auf Seite 390
2. Teilen Sie dem Postfachbesitzer mit, dass er die bevorzugte Faxnummer einrichten kann. Postfachbesitzer finden Einzelheiten im *Benutzerhandbuch zum Avaya IP Office Intuity Mailbox-Modus* (15-601130).
3. Wenn der Faxserver-PC eine analoge Faxkarte verwendet, muss im nächsten Schritt die analoge Faxnummer konfiguriert werden, sofern noch nicht geschehen. Siehe [Konfigurieren einer analogen Nebenstellenummer für die Verwendung der Faxfunktion](#) auf Seite 390.

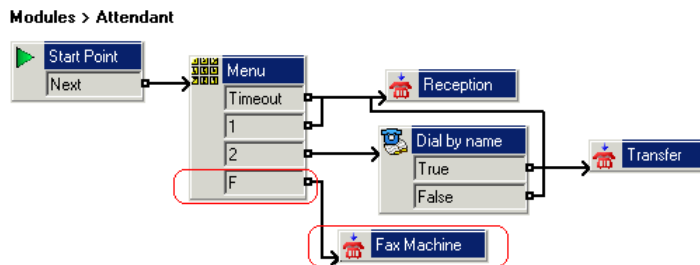
Verwandte Links

[Konfiguration des Faxservers](#) auf Seite 387

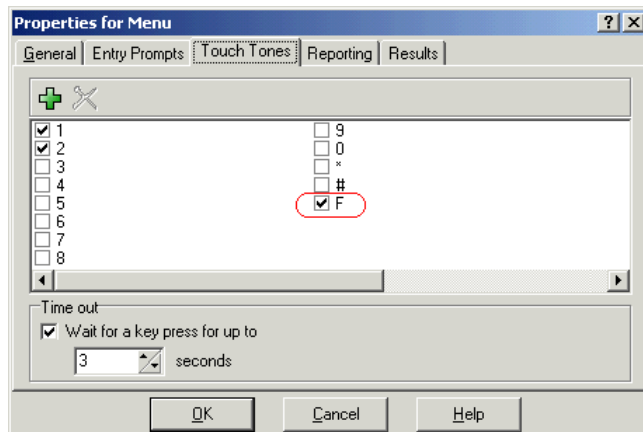
Weiterleiten von Faxanrufen über eine Menüaktion

Wenn ein eingehender Anruf an einen automatischen Assistenten weitergeleitet wird, hat die **Menü**-Aktion die Funktion, Faxanrufe zu erkennen und weiterzuleiten. Diese Funktion wird aktiviert durch Eingabe einer Nummer im Feld „Systemfaxnummer“ über den Voicemail Pro-Client und Hinzufügen eines „F“ als Ton, der in der **Menü**-Aktion erkannt werden soll. Von der **Menü**-Aktion aus folgen anschließend eingehende Anrufe, die einen Faxton vorlegen, dem Anrufverlauf „F“, bei dem es sich um einen Vermittlungsanruf an eine Faxserver-Nebenstelle oder einen Sammelanschluss handeln kann.

Sie können den Tonwahloptionen einer **Menüaktion den Buchstaben F** hinzufügen, um festzulegen, welche Aktionen auf Faxanrufe angewendet werden sollen. Das entsprechende Ergebnis kann für Faxanrufe, die von dem entsprechenden Anrufverlauf empfangen werden, wie gewünscht weitergeleitet werden. Im folgenden Beispiel für einen Modul-Anrufverlauf wird F verwendet, um die eingehenden Faxanrufe an eine spezielle Vermittlungsnummer umzuleiten.



Das Ergebnis F wurde über das Symbol der **Menü**-Aktion der Registerkarte **Tonwahlsequenzen** hinzugefügt.



Verwandte Links

[Konfiguration des Faxservers](#) auf Seite 387

Konfigurieren einer analogen Nebenstellenummer für die Verwendung der Faxfunktion

Informationen zu diesem Vorgang

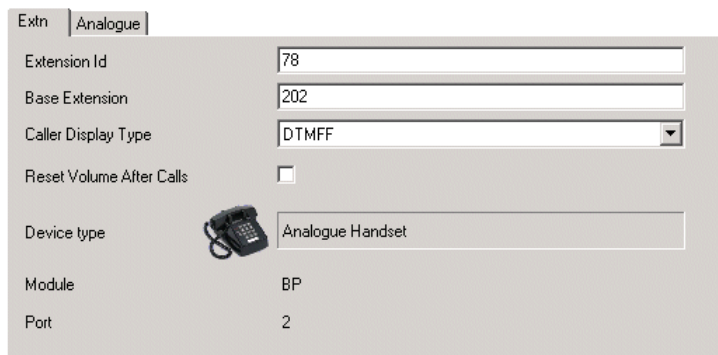
Wenn der als Faxserver verwendete PC eine analoge Faxkarte verwendet, muss diese über einen analogen Nebenstellenport (POT) mit IP Office verbunden werden. Danach können Sie die analoge Nebenstelle zur Faxverwendung konfigurieren.

+ Tipp:

Wenn die Faxkarte mehrere Leitungen unterstützt, können Sie diese als Gruppe konfigurieren. Die Gruppennummer kann dann anstelle der einzelnen Nebenstellenummer als Faxziel verwendet werden.

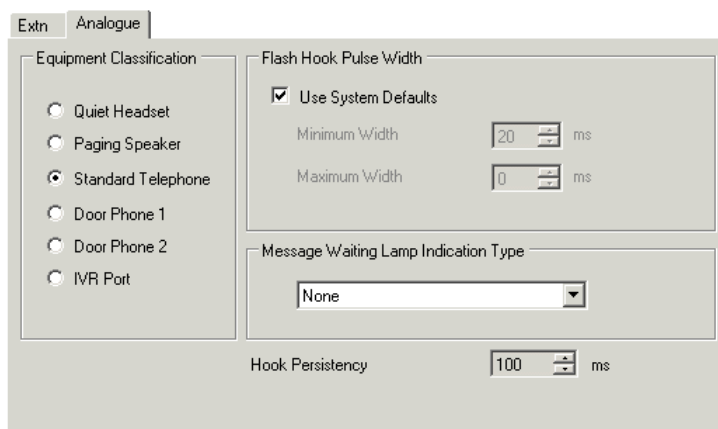
Vorgehensweise

1. Zeigen Sie in IP Office Manager die Informationen der Nebenstelle an, die Sie für den Faxgebrauch einrichten möchten.
2. Rufen Sie die Registerkarte **Nst** auf.



Extn	Analogue
Extension Id	78
Base Extension	202
Caller Display Type	DTMFF
Reset Volume After Calls	<input type="checkbox"/>
Device type	Analogue Handset
Module	BP
Port	2

3. Wählen Sie im Feld **Anruferanzeigentyp** die Option **DTMFF** aus.
4. Rufen Sie die Registerkarte **Analog** auf.



Extn	Analogue
Equipment Classification	<input type="radio"/> Quiet Headset <input type="radio"/> Paging Speaker <input checked="" type="radio"/> Standard Telephone <input type="radio"/> Door Phone 1 <input type="radio"/> Door Phone 2 <input type="radio"/> IVR Port
Flash Hook Pulse Width	<input checked="" type="checkbox"/> Use System Defaults Minimum Width: 20 ms Maximum Width: 0 ms
Message Waiting Lamp Indication Type	None
Hook Persistency	100 ms

5. Richten Sie nach Bedarf das eingehende DDI-Routing von Anrufen an bestimmte Benutzer ein.
6. Richten Sie als Nächstes die Systemfaxnummer für Voicemail Pro ein. Siehe [Einrichten der System-Faxnummer in VoiceMail Pro](#) auf Seite 390.

Verwandte Links

[Konfiguration des Faxservers](#) auf Seite 387

Konfigurieren des Castelle-Faxservers

Informationen zu diesem Vorgang

Voicemail Pro 4.1 unterstützt jetzt auch Castelle FaxPress-Produkte. Dabei wird SMTP anstelle von MAPI benutzt, um Fax-E-Mails mit dem Voicemail-Server auszutauschen.

Damit Voicemail Pro E-Mails vom Faxserver erkennen kann, muss der „Von“-Name mit FaxPress beginnen. Dies wird wie folgt über die FaxPress-Client-Software konfiguriert:

Vorgehensweise

1. Melden Sie sich auf der **FaxPress**-Client-Software als Supervisor an.
2. Erweitern Sie den **Administrationsabschnitt** auf der linken Seite.
3. Wählen Sie **Eingebettete Dienste**.
4. Select **E-Mail-Gateway**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf und wählen Sie **Konfiguration**.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **E-Mail-an-Fax**.
6. Geben Sie im Abschnitt **In vom SMTP-Gateway verschickten E-Mails verwendete Rückadresse** im Feld **Name** einen Namen ein, der mit FaxPress beginnt.

Verwandte Links

[Konfiguration des Faxservers](#) auf Seite 387

Teil 11: Anhang

Kapitel 53: Beispiele Voicemail-Ansagen

In diesem Abschnitt werden einige der Standardansagen aufgeführt, die mit dem Voicemail-Dienst installiert sind.

- Weitere Informationen zur Verwendung des Wave-Editors zum Aufzeichnen von Ansagen finden Sie unter [Verwenden von Wave-Editor](#) auf Seite 54.
- Weitere Informationen zum Hochladen von Eingabeaufforderungsdateien finden Sie unter [Verwaltung von benutzerdefinierten Ansagen](#) auf Seite 348.
- Weitere Informationen zum Ändern der Ansagesprache finden Sie unter [Sprache ändern](#) auf Seite 289.

Verwandte Links

[Englische Nicht-Intuity-Ansagen](#) auf Seite 397

[Intuity-Ansagen in amerikanischem Englisch](#) auf Seite 412

Englische Nicht-Intuity-Ansagen

Dies ist eine Liste der benannten Ansagedateien, die Voicemail Pro für Englisch (USA/UK) verwendet. Sie werden vor allem, jedoch nicht ausschließlich, für IP Office-Mailboxfunktionen und benutzerdefinierte Anrufverlaufaktionen verwendet.

File	Prompt
105	„Invalid license key.“
a60	„Please enter extension and # sign.“
aa_01	„Good morning and thank you for calling. Please key in the required extension number or hold the line for other options.“
aa_02	„Good afternoon and thank you for calling. Please key in the required extension number or hold the line for other options.“
aa_03	„Good evening and thank you for calling. Please key in the required extension number or hold the line for other options.“
aa_04	„Please hold while we try to connect you.“
aa_05	„An operator is currently unavailable.“
aa_06	„Please key in the extension number you would like to leave a message for.“
aa_07	„Good bye and thank you for calling.“
alpha_01	„Press # to accepted data, *1 to hear the data, *2 to delete the data, *3 to delete the last character, *# to accept the data and continue.“
alpha_02	„Data has been deleted.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
alarm_1	„You have an alarm call set for.“
alarm_2	„Alarm has been deleted press 1 to continue or * to quit.“
alarm_3	„Please enter the time for the alarm call in 24 hour clock notation.“
alarm_4	„You have set an alarm call for.“
alarm_5	„Press 1 to validate press 2 to add a message to the end press # to cancel.“
alarm_6	„Your alarm has now been set.“
alarm_7	„Press 1 to verify this alarm or press 2 to delete it.“
alarm_8	„This time is invalid please try again.“
alarm_9	„This is an alarm call please hang up.“
AM	„AM.“
aor_00	„Warning: your call is being recorded.“
cmp_01	„The current campaign message has been marked as deleted.“
cmp_02	„The current campaign message has been marked as completed.“
cmp_03	„The current campaign message has been abandoned.“
cmp_04	„Press 1 to start again, press 2 to rewind, press 3 to abandon, press 4 to delete, press 5 to complete, press 7 for previous field, press 8 for start of current field, press 9 for next field, press # to forward, press 0 to pause, press * to rewind.“
conf_01	„A conference is not currently scheduled.“
conf_02	„There was a problem transferring you into the conference.“
conf_03	„Please enter your conference id and press # to finish.“
conf_04	„Please enter your PIN and press # to finish.“
conf_05	„Your conference ID or PIN is not valid.“
conf_06	„Your conference ID is not valid.“
conf_07	„Your PIN is not valid.“
conf_08	„Please try again.“
conf_09	„To be announced into the conference please speak your name and press # when you have finished.“
conf_10	„Your name is too short please try again.“
conf_11	„Has invited.“
conf_12	„To join them in an immediate conference press 1 to accept, 2 to decline and 3 if the delegate is not available.“
conf_13	„Has requested.“
conf_14	„To join in an ad-hoc conference press 1 to accept, 2 to decline and 3 if the delegate is not available.“
conf_15	„Has declined the offer to attend the conference.“
conf_16	„Is not available.“
conf_17	„Has just entered the conference.“
conf_18	„Has just left the conference.“
conf_19	„An unknown caller.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
conf_20	„Has been invited.“
conf_21	„No conference selected, thank you and good bye.“
conf_22	„Transferring you to the conference now.“
conf_23	„Conference not accessible.“
conf_24	„You have been invited to a conference.“
dbn_01	„There are.“
dbn_02	„Press # to play list.“
dbn_03	„To select.“
dbn_04	„# for next.“
dbn_05	„*# for previous.“
dbn_06	„And #.“
dbn_07	„Press **2.“
dbn_10	„For selection by group.“
dbn_11	„For selection by first name.“
dbn_12	„For selection by last name.“
dbn_13	„For selection by extension.“
dbn_14	„Entries that match your selection.“
dbn_15	„*3 to clear the list and restart.“
dbn_16	„Or enter more characters followed by a # to reduce the size of the list.“
dbn_17	„To change name format entry to.“
dbn_18	„First name last name.“
dbn_19	„Last name first name.“
dbn_20	„Enter group name.“
dbn_21	„Enter first name.“
dbn_22	„Enter last name.“
dbn_23	„Enter extension.“
dom_01 ... dom_31:	Day of month ordinal numbers „1st“ to „31st.“
dow_01	„Sunday.“
dow_02	„Monday.“
dow_03	„Tuesday.“
dow_04	„Wednesday.“
dow_05	„Thursday.“
dow_06	„Friday.“
dow_07	„Saturday.“
EOC_1	„Warning, your conference will end in.“
EOC_2	„Your conference will end in.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
i0118	„As you use Avaya IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone speak your name. After speaking your name press 1 again.” (US English only)
i0119	„You are recording your name. After your record your name you can access other Avaya IP Office features. As you use Avaya IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone speak your first and last name as you would like others to hear it. After speaking your name press 1 again.” (US English only)
i0120a	„No message recorded. At the tone please say your message again. After saying your message press 1.”
i6000	„If finished hangup or to disconnect Avaya IP Office press **X.” (US English only)
i6001	„To record or send voicemail messages press 1.” (US English only)
i6002	„To administer personal greetings press 3.” (US English only)
i6003	„To customise your mailbox press 5.”
i6004	„To change outcalling information press 6.” (US English only)
i6005	„To re-logon press **7.” (US English only)
i6006	„To change outcalling number.”
i6007	„You have selected the option to configure your telephone number.”
i6008	„To skip to the next header press the # key.” (US English only)
i6009	„To save.”
i6010	„Press **R.”
i6011	„To listen to the header, rewind by pressing 2, then play by pressing 3.” (US English only)
i6012	„To advance a few seconds press 6.” (US English only)
i6013	„Return to the saved category.”
i6014	„Mailbox ID must be less than or equal to 9 digits.”
i6015	„To delete the previous entry press 83. To approve the list you are creating and move on to the next step press #.” (US English only)
i6016	„For all calls, the personal greeting active.”
i6017	„To create, change or delete a greeting press 1.” (US English only)
i6018	„To activate a greeting press 3.” (US English only)
i6019	„To approve press #.” (US English only)
i6020	„To playback press 2 3.” (US English only)
int_na	„Service not supported.”
ivr_01	„The time according to the IVR server is.”
ivr_02	„Directory wave table. Enter the number of the caller you want to edit.”
ivr_03	„Name wave table. Enter the number of the extension you want to edit.”
ivr_04	„Enter form entries with the # sign to terminate each line. Press # at the end to complete the form.”
ivr_05	„Form verified.”
ivr_06	„Form entry is complete.”

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
ivr_07	„Press * to abort # to accept or 0 to listen again.“
ivr_08	„Do not disturb.“
ivr_09	„Voicemail mode.“
ivr_10	„Call forwarding.“
ivr_11	„Forward number is set to.“
ivr_12	„Follow me number is set to.“
ivr_13	„Voicemail reception number is set to.“
ivr_14	„.“ (UK English only)
ivr_15	„Parameter is set to.“
ivr_16	„Parameter is enabled.“
ivr_17	„Parameter is disabled press 1 to enable.“
ivr_18	„Parameter is disabled.“
ivr_19	„Parameter is enabled press 2 to disable.“
ivr_20	„Press 1 to change press # to cancel.“
ivr_21	„Enter new number after the tone.“
ivr_22	„Repeat new number after the tone.“
ivr_23	„Sorry the numbers you have entered are different.“
ivr_24	„E-mail options.“
ivr_25	„Alert e-mail on incoming message.“
ivr_26	„Copy messages to e-mail.“
ivr_27	„Forward messages to e-mail.“
ivr_28	„E-mail turned off.“
ivr_29	„Service mode.“
ivr_30	„In service.“
ivr_31	„Out of service.“
ivr_32	„Night service.“
LNG_CH	„Chinese.“
LNG_DA	„Danish.“
LNG_DE	„German.“
LNG_EL	„Greek.“
LNG_EN	„English UK.“
LNG_ENU	„English US.“
LNG_ES	„Spanish.“
LNG_ESM	„Spanish Mexican.“
LNG_ESO	„Spanish South American.“
LNG_FI	„Finnish.“
LNG_FR	„French Standard.“
LNG_FRC	„French Canadian.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
LNG_HU	„Hungarian.“
LNG_IT	„Italian.“
LNG_JP	„Japanese.“
LNG_KO	„Korean.“
LNG_NL	„Dutch.“
LNG_NO	„Norwegian.“
LNG_PL	„Polish.“
LNG_PT	„Portuguese.“
LNG_PTBR	„Portuguese Brazilian.“
LNG_RU	„Russian.“
LNG_SV	„Swedish.“
mc_00	„Beep.“
mc_01	„Short silence.“
mc_02	„One second's silence.“
MISC_01	„Current email.“
MISC_02	„For calling.“
MISC_03	„From their desk.“
MISC_04	„If your message is not urgent.“
MISC_05	„If your message is urgent, please call.“
MISC_06	„I am sorry, we have not been able to record your call.“
MISC_07	„In a meeting.“
MISC_07a	„Is in a meeting until.“
MISC_08	„Mark as.“
MISC_09	„Next email.“
MISC_10	„Please try again later.“
MISC_11	„Please wait.“
MISC_12	„Press # to cancel.“
MISC_13	„Previous email.“
MISC_14	„Subject heading.“
MISC_15	„Voicemail Pro.“
MISC_16	„Voicemail Lite.“
MISC_17	„Embedded Voicemail.“
MISC_18	„Avaya IP Office.“
MISC_19	„Intuity Emulation.“
MISC_20	„Personal numbers.“
MISC_21	„Follow me numbers.“
MISC_22	„Outbound alerts.“
misc_23	„Outcalling.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
MISC_24	„Is on holiday until.“
MISC_25	„Is unavailable until.“
MISC_26	„Is at lunch until.“
MISC_27	„Is away on business until.“
MISC_28	„And will be picking up messages regularly.“
MISC_29	„And will not be contactable until their return.“
MISC_30	„List length exceeded.“
MISC_31	„*, cannot access private list.“
MISC_32	„*, list length exceeded.“
mnu_1	„You have four greeting options. For standard greeting press 1, for after hours greeting press 2, for you are in a queue greeting press 3, for you are still in a queue greeting press 4.“
mnu_2	„To hear your greeting message press 1, to change your greeting message press 2, to save your greeting message press 3, to save your message for playing as a continuous loop press 4.“
mnu_2a	„To hear your greeting message press 1, to change your greeting message press 2, to save your greeting message press 3, to save your message for playing as a continuous loop press 4, to return to the previous menu press 8.“
mnu_2b	„To return to the previous menu press 8.“
mnu_2c	„To hear your greeting message press 1, to change your greeting message press 2, to save your greeting message press 3, to save your message for playing on a continuous loop press 4, to return to mailbox press 8.“
mnu_3	„When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, to forward the message to e-mail press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greeting press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to turn off e-mail redirection press *02.“
mnu_4	„When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to call back the sender press **, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greeting press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your access code press *04.“
MNU_4a	„When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to call back the sender press **, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greetings press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your passcode press *04, to record you name press *05, to change outcalling information press *07.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
mnu_4evm	„When playing a message to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to call back the sender press **, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greetings press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your pin press *04, to record you name press *05, to change outcalling information press *07.“
mnu_5	„To forward message to e-mail press 1, to forward message to other extensions press 2, to add a header message press 3, to send message into your saved messages list press 4, to skip this forwarding press #.“
mnu_6	„User configure options. To edit forwarding number press 1, to edit follow me number press 2, to set call forwarding press 3, to set voicemail press 4, to set do not disturb press 5, to edit voicemail access code press 6, to edit voicemail reception press 7, to set voicemail e-mail mode press 8, to edit voicemail call back number press 9.“
mnu_7	„Hunt group configure options. To set voicemail press 1, to edit voicemail access code press 2, to set voicemail e-mail mode press 3, to set service mode press 4.“
mnu_8	„Invalid entry please try again.“
mnu_9	„That destination is unavailable.“
MNU_9a	„That extension number is unavailable.“
MNU_10	„To play your old messages, press1. To play your saved messages, press 2. To edit your greeting, press 3. To delete the current message, press 4. To save the current message, press 5. To change your access code, press *04. For help at any time, press *4.“
MNU_11	„To forward message to other extensions press 2, to add a header message press 3, to send message into your saved messages list press 4, to skip this forwarding press #.“
MNU_12	„When playing a message, to delete the message press 4, to save the message press 5, for forwarding options press 6, to repeat the message press 7, to skip the message press 9, to callback the sender press **, to make an old or saved message new press *06, at the end of your messages to play old messages press 1, to play saved messages press 2, to edit your greeting press 3, to direct all messages to e-mail press *01, to send e-mail notifications press *02, to turn off e-mail functions press *03, to change your passcode press *04, to record you name press *05, to change outcalling information press *07 .“
mnu_13	„To return to the mailbox press 8.“
mo_01	„January“
mo_02	„February“
mo_03	„March“
mo_04	„April“
mo_05	„May“
mo_06	„June“
mo_07	„July“
mo_08	„August“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
mo_09	„September“
mo_10	„October“
mo_11	„November“
mo_12	„December“
Newmessage	„You have a new message.“
no_	„Number.“
no_00.wav ... no_59	„Zero“ to „Fifty-nine.“
no_24p	„More than 24.“
noon	„Noon.“
out_01	„To administer Outlook based greetings, press 5.“
out_02	„You are administering Outlook based greetings.“
out_03.	„Outlook based greetings are active for all calls.“
out_04	„Outlook based greetings are used for the following call types.“
out_05	„Outlook based greetings are currently inactive.“
out_06	„To deactivate Outlook based greetings.“
out_07	„To activate Outlook based greetings.“
out_08	„They will be out of the office until.“
out_09	„They will be busy until.“
out_10	„Due to.“
outb_01	„This is an IP Office outbound alert.“
outb_02	„There is a message for you.“
outb_03	„Press * to accept or # to reject.“
outb_04	„Press any key to accept.“
pg_0001	„To use this greeting for all calls press 1.“
pg_0002	„To use this greeting for all calls press 0.“
pg_0003	„For internal calls press 1.“
pg_0004	„For external calls press 2.“
pg_0005	„To activate for out of hours call press 3.“
pg_0006	„If the number is busy press 4.“
pg_0007	„For no reply calls press 5.“
pin_01	„Enter your current access code after the tone.“
pin_01a	„Enter your current passcode after the tone.“
pin_02	„Now enter your new access code after the tone.“
pin_02a	„Now enter your new passcode after the tone.“
pin_03	„Now repeat your new access code after the tone.“
pin_03b	„Now repeat your new passcode after the tone.“
pin_04	„Your access code has now been changed.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
pin_04a	„Your passcode has now been changed.“
pin_04b	„To return to mailbox press 8.“
pin_05	„It has been possible to change your access code at this time.“
pin_05a	„It has been possible to change your passcode at this time.“
pin_06	„Press # when you have finished.“
pin_06a	„Press # when you have finished.“
pin_07	„Access code must contain 4 or more digits.“
pin_07a	„Passcode must contain 4 or more digits.“
pin_08a	„The passcode must be.“
pin_09a	„To fifteen digits long.“
pin_10	„Your password cannot be the same as your extension number, consecutive digits or a single repeated digit.“ (UK English only)
pin_10a	„Your passcode cannot be the same as your extension number, consecutive digits or a single repeated digit.“
pin_11	„Contact administrator for help. Goodbye.“
pin_12	„Contact administrator for help. Goodbye.“ (UK English only)
PM	„PM.“
PN_0002	„You are configuring auto-reset options.“
PN_0003	„You are administering an auto-reset timer.“
PN_0004	„You are confirming the setting of an auto-reset timer.“
PN_0005	„You are administering your escalations.“
PN_0010	„To change escalations press 1.“
PN_1000	„For timer 2 press 2.“
PN_1001	„For timer 3 press 3.“
PN_1002	„For timer 4 press 4.“
PN_1003	„For timer 5 press 5.“
PN_1004	„For timer 6 press 6.“
PN_1005	„For timer 7 press 7.“
PN_1006	„For timer 8 press 8.“
PN_1007	„For timer 9 press 9.“
PN_2802	„Home.“
PN_2804	„Temporary.“
PN_2806	„Voicemail.“
PN_2809	„Invalid personal number setting.“
PN_2811	„Number is.“
PN_2812	„Press 2 to change your.“
PN_2814	„Press 1 to set this as your as your current personal number, press 2 to change this number.“
PN_2815	„Please enter the.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
PN_2816	„Followed by the # key.”
PN_2817	„For auto-reset timer 1 press 1.”
PN_2821	„To hear or change personal numbers press 1, for auto-reset options press 2.”
PN_2825	„Is set to.”
PN_2827	„At.”
PN_2828	„To deactivate press 1.”
PN_2830	„To change timer.”
PN_2831	„Settings, press 2.”
PN_2832	„Sorry, your.”
PN_2833	„Number has not been set.”
PN_2834	„Please set the auto-reset time.”
PN_2835	„The auto-reset time should be entered as follows, hour hour minute minute where the hours are given in 24-hour format, for example 5 past 1 in the afternoon will be entered as 1 3 0 5 .”
PN_2836	„Auto-reset timer.”
PN_2837	„Will be set to.”
PN_2838	„Invalid time.”
PN_2839	„Press 1 to confirm, press 2 to re-enter the time, or press *# to cancel and return to previous menu.”
PN_2840	„To set escalation.”
PN_2851	„Escalation set to.”
PN_2852	„To desk press 1, to home press 2, to mobile press 3, to delegate press 4, to other press 5, to voicemail press 6.”
PN_2853	„For desk number options press 1, for home number options press 2, for mobile number options press 3, for delegate number options press 4, for other number options press 5, to set your personal number to voicemail press 6, for escalation options press 7.”
PN_2854	„For desk number options press 1, for home number options press 2, for mobile number options press 3, for delegate number options press 4, for other number options press 5, to set your personal number to voicemail press 6.”
PN_2855	„For personal number options press 9.”
PN_2857	„Your personal number is set to.”
PN_2859	„Timer.”
PN_2861	„Inactive.”
PN_2865	„To set to desk press 1, to set to home press 2, to set to mobile press 3, to set to delegate press 4, to set to other press 5, to set to voicemail press 6, to set to escalation press 7.”
PN_2866	„To set to desk press 1, to set to home press 2, to set to mobile press 3, to set to delegate press 4, to set to other press 5, to set to voicemail press 6.”
PN_2872	„Press 1 to set this as your current personal number.”
PressHash	„To continue, press #.”

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
que_01	„You are at queue position.“
que_02	„In the queue.“
que_03	„Call per.“
que_04	„Estimated time to answer is.“
que_05	„Your call will be answered in.“
que_06	„This is an automatic callback service for.“
que_07	„To request the automatic callback service.“
rec_01	„Warning: this call is being recorded.“
rec_02	„Recording paused.“
RECNAM_01	„As you use IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. At the tone please say your name. After saying your name, press 1.“
RECNAM_02	„To re-record your name press 1, to confirm press #.“
RECNAM_03	„Record at the tone.“
sac_01	„Cannot retrieve your messages now due to multiple logins to your mailbox.“
sac_02	„Please disconnect.“
seconds	„Seconds.“
SNG_A01	„At.“
SNG_A02	„Away.“
SNG_A03	„Except.“
SNG_B01	„Build.“
SNG_C01	„Code.“
SNG_C02	„Current.“
SNG_D01	„Dial.“
SNG_D02	„Delegate.“
SNG_D03	„Delete.“
SNG_D04	„Deleted.“
SNG_D05	„Desk.“
SNG_D06	„Dot.“
SNG_D07	„Default.“
SNG_E01	„Edit.“
SNG_E02	„Else.“
SNG_E03	„Email.“
SNG_E04	„Entry.“
SNG_E05	„Enter.“
SNG_F01	„Follow up.“
SNG_F02	„For.“
SNG_F03	„Forward.“
SNG_F04	„Forwarded.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
SNG_F05	„From.“
SNG_H01	„Holiday.“
SNG_H03	„Help.“
SNG_I01	„Is.“
SNG_L01	„Lunch.“
SNG_L02	„Language.“
SNG_L03	„Languages.“
SNG_M01	„Message.“
SNG_M02	„Mode.“
SNG_M03	„Mobile.“
SNG_N01	„Nil.“
SNG_N02	„Next.“
SNG_N03	„Number.“
SNG_O01	„Office.“
SNG_O02	„On.“
SNG_O03	„Options.“
SNG_P01	„Password.“
SNG_P02	„Phone number.“
SNG_P03	„PIN.“
SNG_P04	„Please.“
SNG_P05	„Previous.“
SNG_P06	„Private.“
SNG_P07	„Press.“
SNG_R01	„Read.“
SNG_R02	„Reject.“
SNG_S01	„Saved.“
SNG_S02	„Secretary.“
SNG_S03	„Standard.“
SNG_S04	„Subject.“
SNG_S05	„Setting.“
SNG_S06	„Supported.“
SNG_S07	„Switch.“
SNG_S08	„Select.“
SNG_T01	„Thank you.“
SNG_T03	„Then.“
SNG_T04	„To.“
SNG_U01	„Unavailable.“
SNG_U02	„Until.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
SNG_U03	„Urgent.“
SNG_U04	„User ID.“
SNG_U05	„Unknown.“
SNG_V01	„Version.“
SNG_W01	„White.“
SNG_Y01	„Your.“
ssb_00	„O“ (Oh).
ssb_01	„O’Clock.“
ssb_02	„No.“
ssb_03	„None.“
ssb_04	„Midnight.“
ssb_05	„And.“
ssb_06	„Date.“
ssb_07	„Deleted.“
ssb_08	„T number.“
ssb_09	„For.“
ssb_10	„Forwarded.“
ssb_11	„Item.“
ssb_12	„Press.“
ssb_13	„Quantity.“
ssb_14	„Saved.“
ssb_15	„Yesterday.“
ssb_16	„Hundred.“
ssb_17	„Hour.“
ssb_18	„O“ (oh).
ssb_19	„At.“
ssb_20	„1“ (Down tone).
ssb_21	„1“ (Up Tone).
ssb_22	„1“ (Level Tone).
ssb_23	„Function failed to complete.“
ssb_23a	„Invalid extension number. Action failed.“
ssb_29	„Minutes.“
ssb_31	„Sub-address.“
ssb_51	„Space.“
ssb_52	„Comma.“
ssb_53	„Full stop.“
ssb_54	„Dot.“
ssb_55	„Colon.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
ssb_56	„Semi-colon.“
ssb_57	„Question mark.“
ssb_58	„Exclamation mark.“
ssb_59	„www.“
ssb_60	„http.“
ssb_61	„Back slash.“
ssb_62	„Double back slash.“
ssb_63	„Plus.“
ssb_64	„Minus.“
ssb_65	„Dash.“
ssb_66	„At.“
ssb_67	„Quote.“
ssb_68	„Pound.“
ssb_69	„Pound sterling.“
ssb_70	„Dollar.“
ssb_71	„Hash.“
ssb_72	„Dollar.“
svm_01	„Called.“
svm_02	„Calls have been forwarded to e-mail. New calls will also be forwarded to e-mail until turned off.“
svm_03	„Caller was.“
svm_04	„Thank you for leaving a message. Mailbox has now stopped recording.“
svm_05	„Please enter your mailbox number.“
svm_06	„Please enter your access code.“
svm_06a	„Please enter your passcode.“
svm_07	„There is no one available to take your call at the moment so please leave a message after the tone.“
svm_07a	„There is no one available to take your call at the moment so please leave a message after the tone. When finished recording press #.“
svm_08	„For help at anytime press 8.“
svm_09	„That was the last message.“
svm_10	„New message.“
svm_11	„New messages.“
svm_12	„Old message.“
svm_13	„Old messages.“
svm_14	„Saved message.“
svm_15	„Saved messages.“
svm_16	„Remote access is not configured on this mailbox.“
svm_17	„E-mail is not enabled on this mailbox.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
svm_18	„I am afraid all the operators are busy at the moment but please hold and you will be transferred when somebody becomes available.“
svm_19	„Message was recorded.“
svm_20	„You're being transferred.“
svm_21	„You have.“
svm_22	„Unknown caller.“
svm_23	„Forwarding to e-mail is now turned off.“
svm_24	„Start speaking after the tone and your message will be inserted before the message prior to forwarding.“
svm_25	„To hear the recording press 1, to change the recording press 2, to save the recording press 3.“
svm_25a	„To hear the recording press 1, to change the recording press 2, to save the recording press 3, to return to mailbox press 8.“
svm_26	„Enter the extension to which you wish this message to be forwarded, separating each extension using the # sign. Press # at the end to complete the list.“
svm_27	„Message has not yet been recorded.“
svm_28	„Start speaking after the tone and press 2 when you have finished recording.“
svm_29	„There are no messages.“
svm_35	„Message marked as new.“
svm_36	„Message too short. Deleted. Goodbye.“
svm_37	„Your message has been sent. Goodbye.“
tim_h00	„Hour.“
tim_h01	„One hour.“
tim_h02	„Hours.“
tim_m00	„Minute.“
tim_m01	„One minute.“
tim_m02	„Minutes.“
tim_s00	„Second.“
tim_s01	„One Second.“
tim_s02	„Seconds.“

Verwandte Links

[Beispiele Voicemail-Ansagen](#) auf Seite 397

Intuity-Ansagen in amerikanischem Englisch

Die folgende Liste enthält die nummerierten Ansagedateien, die Voicemail Pro für Englisch (USA) verwendet. Sie werden vor allem, jedoch nicht ausschließlich, für Intuity-Mailboxfunktionen verwendet.

Die entsprechenden Dateien in anderen Sprachen enthalten möglicherweise nicht die gleiche Ansage. Diese Gruppe von Dateien ist nur für Englisch (USA).

File	Prompt
2	„at.“
4	„Not private.“
5	„To record personal greeting press 1. To listen to personal greeting press 0. To select which greeting to use press *#.“
8	„To record a new message press 4.“
13	„To record press 1 after recording press 1 again.“
14	„To make private press 1, to make public press 2.“
15	„And is.“
18	„To forward with comment press 2.“
19	„To review from beginning press *1, if finished press *#.“
21	„To listen press 0.“
24	„To delete press *D.“
27	„To attach original, press y for yes or n for no..“
30	„To change press 1.“
35	„Login incorrect.“
41	„To forward message with comment at beginning, press 2.“
43	„Your call is being answered by IP Office.“
44	„Is not available to leave a message wait for the tone.“
45	„Is busy, to leave a message wait for the tone.“
46	„To access your mailbox press *R.“
49	„No operator defined.“
56	„Thank you for leaving you message.“
58	„For name addressing press *A.“
60	„Changed.“
61	„To modify status, press 9 for yes, or 6 for no.“
62	„Please delete unneeded messages.“
63	„New.“
65	„Contains.“
67	„To create another list.“
70	„Unopened.“
71	„To leave a message wait for the tone.“
73	„You have.“
74	„Deleted.“
75	„To skip press # to delete press *D.“
77	„Deleted.“
80	„To have system wait press *W if finished please hang up or to disconnected IP Office press **X.“
83	„Entries.“
84	„Entry.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
85	„Erased.“
86	„Extension.“
87	„This call is experiencing difficulties.“
88	„Cannot use the guest password.“
89	„First message.“
91	„At end.“
94	„Goodbye.“
95	„Please disconnect.“
96	„For help press *H.“
97	„For help at anytime press *H.“
100	„Invalid entry.“
105	„To restart at the activity menu press *R.“
108	„You are recording a message.“
109	„Later.“
110	„List.“
111	„Please enter list ID.“
112	„Otherwise for assistance press Zero now.“
113	„You already have a list.“
114	„To replace list reenter ID and # sign, to create a new list enter new list ID.“
115	„To transfer using names instead press *2.“
117	„To reach the covering extension press *Zero.“
118	„Enter last name.“
119	„You wish to call.“
120	„Too large to include.“
124	„No more list space.“
125	„Must be six or fewer numerals.“
126	„To forward message with comment at end press 3.“
127	„Return to previous activity.“
130	„Because there were no entries.“
134	„You can store your list or delete members but you cannot add members.“
141	„No more lists.“
142	„To list to the header press 3.“
143	„To set back again press 2.“
144a	„To administer mailing lists press 1.“
144b	„To administer personal directory press 2.“
145	„List has no entries.“
146	„To continue press #.“
147	„Review completed.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
148	„For extension addressing press *2.“
150	„Members.“
156	„Maximum length recorded.“
159	„Member.“
160	„Message.“
161	„Midnight.“
163	„To call sender press zero.“
164	„Category.“
165	„Returned to getting messages.“
166	„At end to play back press 23.“
167	„To approve press #, to record from here press 1, to play back press 23.“
168	„Messages.“
170	„Delivery scheduled.“
172	„You have new“
173	„Please enter new password.“
175	„Please note only IP Office subscribers can be specified by name.“
178	„No addresses identified.“
180	„Nothing to approve.“
182	„Nothing to delete.“
185	„Not found.“
188	„Passwords do not match, please re-enter new password.“
191	„No more messages.“
192	„No messages.“
193	„No name recorded.“
194	„No new messages.“
197	„Cannot step back.“
198	„Partial name deleted.“
201	„Noon.“
202	„Not valid.“
208	„Is not a public list.“
209	„Cannot modify another subscriber's list.“
210	„Please enter a new password.“
211	„To 15 digits.“
212	„Please enter password again for confirmation, to delete the password you just entered press *D.“
213	„Re-enter password.“
214	„Approved.“
219	„Owned by.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
220	„Enter password.“
223	„Please enter extension.“
224	„And # sign.“
226	„Private.“
227	„Public.“
228	„Record at the tone.“
232	„Recording stopped.“
233	„Previous login incorrect please re-enter extension.“
234	„To respond or forward press 1.“
235	„To restart at the activity menu press *R, to transfer to another extension press *T.“
236	„Try again.“
238	„To review another list.“
240	„To skip press # to listen press zero.“
242	„Returned to the.“
243	„Rewound.“
244	„Rewound to previous message.“
252	„To respond to this message press 1.“
253	„Please enter month, day.“
255	„To delete this message press *D.“
256	„At beginning to re-record press 1 to playback press 23.“
262	„Received.“
272	„Contact administrator for help.“
274	„Please make entry soon or be disconnected.“
275	„Cannot get your messages now due to multiple logins to your mailbox.“
277	„To exit directory press #.“
282	„To have system wait press *W, to access the names or numbers directory press **N. If finished please hang up or to disconnect IP Office press **X.“
282a	„To have system wait press *W.“
282b	„To access the names or numbers directory press **N.“
285	„To add a member enter extension.“
286	„To add a member enter last name.“
287	„Welcome to IP Office.“
288	„You are in the main directory. To find a subscribers extension, enter the last name followed by the # sign. To enter the letter Q press 7, for z press 9. To lookup by extension instead press *2.“
288a	„You are in the names directory.“
288b	„To find a subscribers extension, enter the last name followed by the # key.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
290	„If you wish to specify a non IP Office subscriber, first change to extension addressing by pressing *A.”
291	„To transfer to another extension press *T.”
292	„Louder press 4, softer press 7, faster press 9, slower press 8.”
292a	„Louder press 4.”
292b	„Softer press 7.”
294	„To add entries press 1.”
295	„To reenter list press *5.”
298	„To specify owner by name press *2.”
300	„AM.”
301	„PM.”
305	„You are at the activity menu.”
306	„You are changing your password.”
310	„January.”
311	„February.”
312	„March.”
313	„April.”
314	„May.”
315	„June.”
316	„July.”
317	„August.”
318	„September.”
319	„October.”
320	„November.”
321	„December.”
322	„You are in the numbers directory. To find a subscribers name, enter the extension followed by the # sign. To lookup by name instead press *2.”
323	„You are responding to a piece of incoming mail.”
325	„You are administering your lists. To create a mailing list press 1, to play a summary of all your lists press 2, to review a particular list press 3.”
327	„You are creating a mailing list.”
328	„To delete the previous entry, press *3. To add a mailing list you have already created or a public list owned by others, press *5. To review or modify the list you are creating, press *1. To approve the list you are creating and move on to the next step, press #.”
329	„You have not yet entered enough characters to identify a specific subscriber. To enter the letter Q press 7, for Z press 9.”
330	„Or enter just the # sign if it is your phone.”
332	„System greeting used.”
333	„To add entries to the list or to change status of the list press 1.”

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
334	„When finished addressing press #.“
335	„When finished press #.“
339	„To replay the last few seconds press 5, to advance a few seconds press 6..“
339a	„To replay the last few seconds press 5.“
339b	„To advance a few seconds press 6.“
347	„You are adding a list.“
348	„You are specifying a mailing list to review.“
350	„Sunday.“
351	„Monday.“
352	„Tuesday.“
353	„Wednesday.“
354	„Thursday.“
355	„Friday.“
356	„Saturday.“
357	„You are choosing between subscribers whose names match your entry. To indicate no subscribers match, delete entry by pressing *3. To change to extension addressing and delete your entry press *2.“
358	„You are identifying a list as private or public.“
360	„You are scanning mailing lists, to review list members press 0, to rewind to previous list press 2, to continue scanning lists press 3.“
361	„To skip to next list press #, to delete list press *3.“
362	„If you own the list press #, if some else owns the list.“
363	„To approve the list you are creating press #.“
364	„Enter owner's extension.“
366	„To specify a different owner by extension press *3.“
367	„To specify a different owner by name press *3.“
368	„You are entering the number for a new list. Please enter a number up to 6 digits long.“
369	„To replace an existing list, enter that list's number.“
370	„These are entries in your list.“
371	„To rewind to current entry press 2, to rewind to previous entry press 2 as many times as necessary, to continue playback of list press 3.“
372	„To skip to next entry press #, to delete current entry press *D.“
373	„You are choosing whether to attach a copy of original message to your reply. To include the original press y for yes, to send only your reply press n for no.“
376	„To skip the next header press the # sign to listen to the header rewind by pressing 2 then play by pressing 3 to skip to the next category press *#.“
377	„To delete message press *D.“
380	„Please wait.“
381	„To listen to the message press 0, to re record message before delivery press 1.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
388	„To skip press the # key.”
390	„O” (Oh)
391-450	„One” to „sixty.” For zero, see 585.wav
451	„Seventy.”
452	„Eighty.”
453	„Ninety.”
454	„Hundred.”
455	„Thousand.”
456	„Million.”
464	„Enter extensions.”
468	„To continue playing press 3.”
471	„If it's your list press #.”
472	„To approve press #, to record from here press 1.”
477	„Press 1 to select.”
478	„2 to select.”
479	„3 to select.”
484	„Enter more characters followed by the # sign. If you just completed entering the last name enter the first name.”
485	„Has.”
486	„To reply to sender by voicemail press 1.”
493	„You are requesting a transfer.”
499	„When finished recording press # to approve or 1 to edit your message.”
500	„This is Audix.”
543	„To avoid further notification of these messages press *#.”
551	„To access your messages.”
556	„To exit press *# now.”
561	„You addressing your message.”
562	„Enter the.”
563	„Digit extension.”
566	„You are responding to an outcall notifying you have new messages.”
569	„To modify press 1, if finished press *#.”
577	„To hold the message in its current category press **H.”
578	„To skip to the next category press *#.”
579	„Password must be.”
585	„Zero.”
587	„You are reviewing a list.”
601	„Priority.”

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
604	„As you use IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone please speak your name. After speaking your name press 1 again.“
606	„To re-record you name press 1, to approve press #.“
608	„At the tone please speak your name. After speaking your name press 1.“
610	„You are recording your name. After you record your name, you can access other IP Office features. As you use IP Office your name will be included in system announcements that you and other people will hear. Press 1 and at the tone please speak your first and last name as you would like others to hear it. After speaking your name press 1 again.“
611	„You are recording your name. To record your name, press 1. After recording press 1 again. To play back name press 23, to approve press #.“
612	„To make private press 1.“
613	„To make priority press 2.“
617	„To remove private status press 1.“
618	„To remove priority status press 2.“
622	„Not priority.“
643	„You are choosing options for this message there are no options currently set.“
644	„You are choosing options for this message with the current settings.“
645	„Private messages cannot be forwarded by the recipients.“
646	„A priority message will be delivered before other messages and will be flagged for special attention in the recipient's mailbox.“
647	„The message will be private.“
648	„The message will be priority.“
651	„The message will be private and priority.“
681	„Sorry cannot leave a message now because this user's mailbox is full.“
700	„To administer mailing lists press 1.“
701	„To change your password press 4.“
702	„To record your name press 5.“
703	„You are at subscriber administration.“
704	„To create lists press 1, to scan lists press 2, to review and modify lists press 3.“
707	„If finished press *#.“
708	„If finished adding entries press #.“
736	„You are recording your name. As you use IP Office your name will be included in system announcements that you and other people will hear.“
744	„For all calls.“
745	„Active.“
747	„For internal calls.“
748	„For external calls.“
749	„For busy calls.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
750	„For no answer.“
751	„For out of hours calls.“
752	„To listen to a greeting press 0, to create change or delete a greeting press 1, to scan all your greetings press 2, to activate a greeting press 3, to administer call types press 4, if finished press #.“
753	„Enter greeting number.“
754	„Greeting.“
755	„Not recorded.“
756	„To listen to greeting.“
757	„To re-record, press 1.“
759	„To review status, press 2.“
760	„Press 0.“
764	„To use this greeting for all calls press 0, for internal calls press 1, for external calls press 2.“
765	„Recorded but not active.“
766	„To use this greeting for all calls press 1.“
767	„To use this greeting for all calls press 0, for busy calls press 1, for no answer calls press 2.“
770	„Recorded and active.“
771	„Approved and active.“
772	„Again.“
773	„To activate for out of hours call press 3.“
775	„To record messages press 1. To get messages press 2. To administer personal greetings press 3.“
775a	„To record messages press 1.“
775b	„To get messages press 2.“
775c	„To administer personal greetings press 3.“
776	„The system greeting.“
777	„Cannot listen to system greeting.“
778	„Cannot modify system greeting.“
779	„No greetings recorded.“
780	„Personal greetings review completed.“
781	„To skip to the next greeting press the # sign.“
782	„To activate a greeting enter greeting number, to de-activate a greeting activate a different greeting in its place.“
783	„To activate another greeting enter greeting number to de-activate a greeting activate a different greeting in its place.“
784	„To activate system greeting enter 0.“
785	„Same greeting used for all calls.“
786	„To identify calls as internal and external press 1.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
787	„To identify calls as busy and no answer press 2.“
788	„To identify calls as out of hours press 3.“
790	„Calls identified as internal and external.“
791	„Calls identified as busy and no answer.“
792	„Calls identified as out of hours.“
793	„Calls not identified as out of hours.“
797	„To use the same greeting for all calls press 5.“
810	„External.“
812	„No answer.“
814	„Calls.“
815	„You are administering your personal greetings.“
816	„You are listening to a personal greeting.“
817	„You are recording a personal greeting.“
818	„You have just recorded.“
819	„You are scanning your personal greetings.“
820	„You are selecting which greeting to activate.“
821	„You administering call types.“
822	„As you use IP Office, your name will be included in system announcements that you and other people will hear. At the tone please speak your name, after speaking your name press 1.“
823	„For all calls.“
825	„For internal.“
826	„For external.“
827	„For busy.“
828	„For no answer.“
829	„For out of hours.“
830	„You must approve your recording.“
832	„Please enter extension and # sign.“
839	„To rewind to the previous greeting press 2.“
840	„Option.“
841	„Not defined.“
843	„To scan headers and messages press 1, to scan headers only press 2, to scan messages only press 3.“
844	„End of message.“
845	„Next message.“
846	„You are selecting an option for automatic message scan.“
847	„You are automatically scanning your incoming messages. To listen to the message press 0, to respond to or forward the message press 1.“
847a	„You are automatically scanning your incoming messages.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
847b	„To listen to the message press 0.“
848	„You are automatically scanning your incoming messages. To listen to the message press 0, to respond to the message press 1.“
848a	„You are automatically scanning your incoming messages.“
848b	„To listen to the message press 0.“
849	„To skip the next message press the # key, to the listen to the header rewind by pressing 2, then play by pressing 3, to skip to the next category press *#.“
849a	„To skip the next message press the # key.“
849b	„To the listen to the header rewind by pressing 2, then play by pressing 3.“
850	„Broadcast and login message services are not available.“
852	„To rewind to the current entry press 2, to rewind to previous entry press 2 as many times as necessary.“
868	„Mailbox id must be less than or equal to less than 16 digits.“
869	„If the extension entered belongs to a casual subscriber you will be prompted for a mailbox id.“
905	Short silence.
907	2 seconds of silence.
913	„If finished press #.“
915	„No options menu available.“
916	„To send message press # or enter an option to hear a list of options press 0.“
924	„Seconds.“
925	„Minutes.“
926	Beep
928	„New messages.“
929	„Old messages.“
935	„Unopened messages.“
936	„Partial entry deleted.“
937	„Sorry you are having difficulty please get help and try again later.“
938 - 968	Ordinal numbers „1st“ to „31st.“
971	„To send press #.“
972	„To reach the covering extension press Zero.“
973	„If you are finished please hang up or press **X.“
977	„Name not found.“
987	„Enter last name of the person.“
990	„To record and send voicemail messages press 1.“
992	„To get messages press 2.“
1001	„To scan incoming messages automatically press 7, to relogin press **R.“
1001a	„To change outcalling information press 6.“
1001b	„To scan incoming messages automatically press 7.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
1001c	„To relogon press **R.“
1006	„To record or change the greeting heard by callers press 3.“
1010	„With priority.“
1011	„With fax.“
1020	„No message to send.“
1028	„Page.“
1029	„Pages.“
1041	„There are no new faxes.“
1048	„Nothing to print.“
1052	„To specify your fax preferences press 3.“
1061	„Your default print destination is....“
1071	„Fax message from...“
1073	„To print press *1.“
1075	„To change the default print destination press 1.“
1087	„To print to destination.“
1088	„Press #.“
1089	„To specify destination, enter digits followed by the # key.“
1091	„You are specifying where your documents will be printed.“
1092	„A default print destination has not been assigned.“
1093	„To assign a default print destination press *7 then 53.“
1098	„To approve press #.“
1118	„You are specifying the default print destination for fax items.“
1141	„When finished recording press # for more options.“
1144	„To specify whether a message can be addressed before it is recorded press 6.“
1145	„To administer call answer options press 7.“
1152	„Address before record turned on.“
1153	„To turn off press 1.“
1154	„Address before record turned off.“
1155	„To turn on press 1.“
1157	„You are administering addressing options.“
1158	„To prevent callers from leaving messages press 1.“
1159	„Call answer messages will not be accepted.“
1160	„To allow callers to leave messages press 1.“
1161	„You are administering call answer options.“
1162	„Sorry the mailbox you have reached is not accepting messages at this time.“
1163	„Is not available.“
1164	„Call answer messages will be accepted.“
1219	„To review or change your reach options press 7.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
1305	„Please enter an outcalling option to hear a list of options press 0.“
1430	„To following message was restored.“
1431	„No message to restore.“
1432	„To undelete last deleted message press **U.“
1434	„To return to getting messages press #.“
1440	Beep
1443	„Voice file system is out of space.“
1444	„Please contact the administrator.“
1457	„Old and new passwords cannot be the same.“
1461	„You are getting your incoming messages.“
1462	„To listen to the message press Zero.“
1463	„To reply to sender by voicemail press 17.“
1464	„To forward with comments press 12.“
1465	„To record a new message press 14.“
1466	„To respond to or forward the message press 1.“
1467	„The return address for this message is not a mailbox on this system.“
1469	„To reply to sender by voicemail press 7.“
1964	„The ability for callers to leave messages in your mailbox is turned off.“
1965	„To allow callers to leave messages press 571.“
1970	„Invalid password please enter new password and # sign.“
2007	„With text.“
2008	„With other media.“
2010	„Zero.“
2011	„bytes.“
2012	„Byte.“
2013	„Kilobyte.“
2014	„Kilobytes.“
2015	„Megabyte.“
2016	„Megabytes.“
2018	„And.“
2019	„Message from.“
2021	„Private.“
2022	„Private priority.“
2023	„Priority.“
2025	„Call from.“
2026	„Call received.“
2029	„This is a .“
2030	„Voice.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
2031	„Fax.“
2032	„Text.“
2033	„Attached file.“
2034	„Multimedia.“
2035	„To advance to the end of the message press *6.“
2038	„Rewound.“
2039	„Component.“
2040	„To listen press 3.“
2041	„To customize your mailbox, for example to create or edit your mailing lists or change your password, press 5.“
2042	„To administer your media preference for sorting messages, press 8.“
2043	„You are administering your preferred media type for sorting incoming messages. Messages with a primary media type matching your preference will be presented before other messages, regardless of the order in which they have been received.“
2044	„No media preference for sorting incoming messages has been specified.“
2045	„For voice press 1, for fax press 2, for text press 3, for binary files press 4.“
2046	„To retain your current preference press the # key.“
2047	„Your media preference for sorting incoming messages is.“
2048	„For no preference press zero.“
2049	„Will be your preferred media type.“
2051	„Your password cannot be the same as your extension number consecutive digits or a single repeated digit. Please enter new password and the # key.“
2052	„At beginning of message to step back to previous message press *2 to listen press Zero.“
2053	„Approximately.“
2057	„At beginning of message.“
2061	„To enter the telephone number of a fax machine press **5.“
2063	„Enter the telephone number of a fax machine followed by the # sign.“
2065	„The telephone number of a fax machine should be entered as it would be dialed from the location of your messaging system. It can contain a maximum of 23 digits including trunk access, long distance or international access codes if necessary and is subject to administrator restrictions.“
2071	„You are specifying the telephone number of a fax machine.“
2165	„Transferring to.“
4409-4434	Alphabetic characters „A“ to „Z.“
G0000 - G0009	„Press zero“ through to „Press 9“
G0010 - G0019	„Press *zero“ through to „Press *9.“
G0020	„Press ** zero.“
G0021	„Press **1.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
G0022	„Press **2.“
G0023	„Press **3.“
G0024	„Press **4.“
G0025	„Press **5.“
G0026	„Press **6.“
G0027	„Press **7.“
G0028	„Press **8.“
G0029	„Press **9.“
G0030	„Press **.“
G0031	„Press the # key.“
G0032	„Press *#.“
G0033	„Press the 8 key.“
G0038	„Followed by the # key.“
G0039	„Hangup.“
G0040	„You are changing your Outcalling options.“
G0041	„System not administered for Outcalling.“
G0042	„You are not authorized for Outcalling.“
G0043	„When finished please hang up or .“
G0044	„You are selecting which messages will receive out calls.“
G0045	„For instructions on entering your outcalling number.“
G0046	„For instruction on configuring outcalling.“
G0047	„You are not authorized to input a number.“
G0048	„Goodbye.“
G0049	„Goodbye and thank you for calling.“
G0050	„Modified.“
G0051	„To return to the activity menu.“
G0052	„Subject to administrator restrictions.“
G0053	„To change times.“
G0054	„To turn off“
G0055	„To turn on“
G0059	„You are administering call types.“
G0060	„To administer call types.“
G0061	„To de-activate.“
G0062	„To activate.“
G0063	„To activate for all calls.“
G0064	„To activate for external calls only.“
G0065	„To activate for internal calls only.“
G0066	„To listen to a greeting.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
G0067	„To create a greeting.”
G0068	„To scan all your greetings.”
G0069	„To activate a greeting.”
G0070	„To deactivate a greeting.”
G0071	„For all calls.”
G0072	„For internal calls.”
G0073	„For internal calls only.”
G0074	„For external calls.”
G0075	„For external calls only.”
G0076	„For other calls.”
G0077	„For out of service calls.”
G0080	„To use this greeting.”
G0081	„For the temporary greeting”
G0082	„For number engaged calls”
G0083	„For no reply calls.”
G0084	„For the default greeting.”
G0085	„When finished.”
G0086	„Please enter a number between.”
G0087	„Where zero will set the temporary greeting to not expire.”
G0088	„Please enter the number of days you wish this greeting to be active for.”
G0089	„Your temporary greeting.”
G0090	„For the next.”
G0091	„Days.”
G0092	„For today.”
G0098	„Based on an outcalling time profile.”
G0099	„Not configured.”
G0100	„Turned off.”
G0101	„Inactive.”
G0102	„Desk.”
G0103	„Home.”
G0104	„Mobile.”
G0105	„Temporary.”
G0106	„Delegate.”
G0107	„Secretary.”
G0108	„Other.”
G0109	„SMS.”
G0110	„Voicemail.”
G0111	„Escalation.”

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
G0112	„An escalation list.“
G0113	„Extension.“
G0120	„For none.“
G0121	„For internal.“
G0122	„For desk.“
G0123	„For home.“
G0124	„For mobile.“
G0125	„For temporary.“
G0126	„For delegate.“
G0127	„For secretary.“
G0128	„For other.“
G0129	„For SMS.“
G0130	„For voicemail.“
G0131	„For escalation.“
G0137	„Warning.“
G0139	„To continue.“
G0140	„Currently.“
G0141	„For help.“
G0142	„For help at any time.“
G0143	„To leave.“
G0144	„To change.“
G0145	„To reject.“
G0147	„Time.“
G0148	„The time out is.“
G0149	„To change the time out.“
G0150	„To configure outcalling.“
G0151	„Your escalations have not been configured.“
G0152	„Your escalations are configured to call the following locations in the listed order.“
G0153	„To repeat list.“
G0154	„To repeat list with numbers.“
G0155	„To review the list.“
G0156	„You are selecting locations for the escalation list.“
G0157	„To input the list again.“
G0158	„You have completed inputting the escalation list.“
G0159	„To select a destination.“
G0160	„Where the following destinations will be called in order.“
G0161	„To configure escalations.“
G0162	„Please input your.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
G0163	„Location.“
G0164	„To enter a delay.“
G0165	„Enter the delay in minutes.“
G0171	„The ring time.“
G0172	„The ring time is.“
G0173	„The delay before calling the next number.“
G0174	„The delay before calling the next number is.“
G0184	„Or.“
G0185	„To.“
G0186	„Where.“
G0187	„Between.“
G0188	„Invalid time.“
G0191	„Is active.“
G0192	„Is inactive.“
G0193	„Is set to.“
G0194	„Is not set.“
G0195	„To repeat.“
G0196	„To listen.“
G0197	„To listen press 0.“
G0200	„And.“
G0201	„Your outcalling is.“
G0202	„Your outcalling is set.“
G0203	„Your outcalling destination is set to.“
G0204	„The number is.“
G0205	„Number is.“
G0206	„Number.“
G0207	„To change numbers.“
G0208	„To input a number.“
G0209	„For instructions on entering your outcalling number.“
G0210	„For instructions on configuring outcalling.“
G0211	„To change the number.“
G0212	„There is no number defined for the selected destination.“
G0213	„You are configuring outcalling destination.“
G0214	„To configure outcalling.“
G0215	„To re-configure outcalling.“
G0216	„To change outcalling.“
G0217	„To change outcalling destination.“
G0218	„To change destination.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
G0219	„To change.“
G0220	„Destination.“
G0221	„You have selected.“
G0222	„There is no number defined.“
G0223	„To select an alternate destination.“
G0224	„To select another location.“
G0225	„You have selected the option to configure your telephone numbers.“
G0226	„To exit.“
G0227	„To accept.“
G0228	„To disable.“
G0229	„To enable.“
G0230	„To turn outcalling off.“
G0231	„To turn outcalling on.“
G0232	„To turn outcalling on for all new messages.“
G0233	„To turn outcalling on for new priority messages only.“
G0234	„To turn outcalling on for new private messages only.“
G0235	„To turn outcalling on for new priority private messages only.“
G0236	„The destination is set to.“
G0237	„To change the destination.“
G0238	„To set a number.“
G0240	„Outcalling is turned off.“
G0241	„Outcalling is turned on.“
G0242	„Outcalling is turned on for all new messages.“
G0243	„Outcalling is turned on only for new priority messages.“
G0244	„Outcalling is turned on only for new private messages.“
G0245	„Outcalling is turned on only for new priority private messages.“
G0251	„Outcalling is turned on between.“
G0252	„Outcalling is turned on for all new messages between.“
G0253	„Outcalling is turned on only for new priority messages between.“
G0254	„Outcalling is turned on only for new private messages between.“
G0255	„Outcalling is turned on only for new priority private messages between.“
G0260	„Outcalling is turned off.“
G0261	„Outcalling is turned on.“
G0262	„Outcalling is turned on for all new messages“
G0263	„Outcalling is turned on only for new priority messages.“
G0264	„Outcalling is turned on only for new private messages.“
G0265	„Outcalling is turned on only for new priority private messages.“
G0272	„For all new messages.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
G0273	„For all new priority messages.”
G0274	„For all new private messages.”
G0275	„For all new priority private messages.”
G0278	„Enter the time in second and #.”
G0279	„Enter the new number and #.”
G0280	„To input a new number.”
G0281	„To input an outcalling number.”
G0282	„Enter the number followed by #.”
G0283	„Anything entered will be interpreted as part of the called number.”
G0284	„No global commands, such as *4 will be accepted at this time.”
G0285	„A * or # entered as the first character will result in the * or # being output.”
G0286	„A * entered as part of the digit string will be interpreted as a pause of one and a half seconds.”
G0287	„If a longer pause is required, use multiple stars in a row.”
G0288	„To return to outcalling administration.”
G0289	„Enter outcalling number and #.”
G0290	„To exit press *# now.”
G0301	„Your destination is currently configured to.”
G0306	„For system outcalling schedules.”
G0307	„You are specifying your outcalling time period.”
G0308	„For outcalling during peak time.”
G0309	„If not press *3 and re-enter time.”
G0310	„To specify your times.”
G0311	„To delete own time.”
G0312	„Peak time is.”
G0313	„For outcalling ant time press 1.”
G0314	„The time you specify will be restricted by the times allowed by the system administrator.”
G0315	„Outcalling specified to any time subject to administrator restrictions.”
G0316	„For outcalling during prime time press 2.”
G0317	„The system allows outcalls from.”
G0318	„To change outcalling information press 6.”
G0319	„Outcalling specified for.”
G0320	„If correct press #.”
G0321	„From time.”
G0322	„To time.”
G0325	„In the email store.”
G0326	„In exchange.”
G0327	„With one or more attachments.”

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
G0328	„Marked a priority.”
G0329	„Marked as private.”
G0330	„New message.”
G0331	„New messages.”
G0332	„Old message.”
G0333	„Old messages.”
G0334	„Saved message.”
G0335	„Saved messages.”
G0336	„New recording.”
G0337	„New recordings.”
G0338	„Old recording.”
G0339	„Old recordings.”
G0340	„Saved recording.”
G0341	„Saved recordings.”
G0342	„New email.”
G0343	„New emails.”
G0344	„Old email.”
G0345	„Old emails.”
G0346	„Saved email.”
G0347	„Saved emails.”
G0350	„There is a message for.”
G0351	„Based on an outcalling time profile which is currently configured as follows.”
G0352	„Your outcalling time profile is currently configured as follows.”
G0353	„Your outcalling time profile is not configured.”
G0354	„Based upon an outcalling time profile.”
G0360	„You are specifying the time for outcalling time profile.”
G0361	„To leave the current time profile.”
G0362	„To change the time profile.”
G0363	„Is set to.”
G0364	„Please enter the time.”
G0365	„The time should be entered as follows: hour, hour, minute, minute, where the hours are given in 24 hour format. For example, 5 past 1 in the afternoon would be entered as 1305.”
G0366	„You are configuring outcalling time profile.”
G0367	„The end time should be greater than the start time.”
G0370	„You have failed to make an input.”
G0371	„If you know the number you wish to dial, please dial it now.”
G0372	„To use dial by name.”
G0373	„To access your mailbox.”

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
G0374	„To leave a message.“
G0375	„For the operator.“
G0376	„The number entered is not known.“
G0377	„Please enter your mailbox number.“
G0378	„You have failed to make an input.“
G0379	„Please try again.“
G0380	„The delay before calling the next number.“
G0381	„To change the delay.“
G0384	„Today is not a good day.“
G0385	„It's a public holiday.“
G0386	„It's a company holiday.“
G0387	„It's a work shutdown.“
G0388	„It's the weekend.“
G0389	„It's a working day.“
G0390	„It's not a working day.“
G0391	„Good morning.“
G0393	„Good afternoon.“
G0395	„Good evening.“
G0397	„Goodnight.“
G0399	„Don't know what time of day it is.“
G0400	„You are modifying your personal settings.“
G0401	„You are modifying your callback options.“
G0402	„You are modifying your do not disturb options.“
G0403	„You are modifying your e-mail mode options.“
G0404	„You are modifying your follow me forward options.“
G0405	„You are modifying your mobile twinning options.“
G0406	„You are modifying your voicemail transfer options.“
G0407	„You are modifying your voicemail options.“
G0409	„To modify your forward on busy and on no answer feature setting.“
G0410	„To modify your personal settings.“
G0411	„To modify your callback options.“
G0412	„To modify your DND options.“
G0413	„To modify your e-mail mode options.“
G0414	„To modify your follow me forward options.“
G0415	„To modify your mobile twinning options.“
G0416	„To modify your reception transfer options.“
G0417	„To modify your follow me feature setting.“
G0418	„To modify your forward unconditional setting.“

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
G0419	„To modify your forward on busy and on no answer setting.”
G0420	„To modify your forward on no answer setting.”
G0421	„Your follow me feature.”
G0422	„Your forward unconditional feature.”
G0423	„Your forward on busy and on no answer is set to.”
G0424	„Your forward on busy is set to.”
G0425	„Your forward no answer is set to.”
G0426	„Your forward on busy and on no answer are inactive.”
G0427	„Your do not disturb feature.”
G0428	„Your e-mail mode feature.”
G0429	„Your mobile twinning feature.”
G0430	„Your callback option.”
G0441	„To edit voicemail call.”
G0442	„To set the service mode.”
G0450	„To modify your voicemail transfer on zero.”
G0451	„To modify your voicemail transfer on 1.”
G0452	„To modify your voicemail transfer on 2.”
G0453	„To modify your voicemail transfer on 3.”
G0454	„To modify your voicemail transfer on.”
G0455	„To review voicemail transfer on.”
G0460	„Your voicemail transfer on zero.”
G0461	„Your voicemail transfer on 1.”
G0462	„Your voicemail transfer on 2.”
G0463	„Your voicemail transfer on 3.”
G0464	„Your voicemail transfer on.”
G0491	„To print to.”
G0492	„To print to printer.”
G0493	„To printer to system printer.”
G0494	„To print to personal printer.”
G0495	„To print to destination.”
G0501	„A.”
G0502	„B.”
G0503	„C.”
G0504	„D.”
G0505	„E.”
G0551	„The first.”
G0552	„The second.”
G0553	„The third.”

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
G0554	„The fourth.”
G0555	„The fifth.”
G0680	„Second.”
G0681	„Seconds.”
G0682	„Star.”
G0683	„Hash.”
G0701	„There are.”
G0702	„Press # to play list.”
G0703	„To select.”
G0704	„# for next.”
G0705	„*# for previous.”
G0706	„and #.”
G0710	„For selection by group.”
G0711	„For selection by first name.”
G0712	„For selection by last name.”
G0713	„For selection by extension.”
G0714	„Entries that match your selection.”
G0715	„*3 to clear the list and restart.”
G0716	„or enter more characters followed by a # to reduce the size of the list.”
G0717	„To change name format entry to.”
G0718	„First name, last name.”
G0719	„Last name, First name.”
G0720	„Enter group name.”
G0721	„Enter first name.”
G0721a	„Enter name.”
G0724	„Name not found.”
G0727	„Invalid entry.”
G1000	„You have logged into the administration mailbox.”
G1001	„For mailbox options.”
G1002	„For system options.”
G1003	„Enter mailbox number.”
G1004	„Re-enter mailbox number.”
G1005	„To delete mailbox.”
G1006	„To initialize mailbox.”
G1007	„To set the passcode.”
G1008	„Enter new passcode.”
G1009	„To change the passcode.”
G1010	„Re-enter passcode.”

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

File	Prompt
G1011	„To initialize system.“
G1012	„To set the system time.“
G1013	„To reset the callflow.“
G1014	„To modify the callflow.“
G1015	„System initialised.“
G1016	„Mailbox deleted.“
G1017	„Mailbox initialized.“
G1018	„Password set.“
G1019	„Enter the time in 12-hour format.“
G1020	„Enter the time in 24-hour format.“
G1021	„For AM.“
G1022	„For PM.“
G1023	„The time entered is.“
G1024	„The prime time is.“
G1025	„The timezone offset is.“
G1026	„Minus.“
G1027	„Plus.“
G1103	„You will be selecting Exchange as your voicemail store.“
G1104	„You will be disabling Exchange as your voicemail store.“

Verwandte Links

[Beispiele Voicemail-Ansagen](#) auf Seite 397

Kapitel 54: Voicemail-Server-Protokollierung

In diesem Abschnitt werden einige Optionen für die Protokollierung des Voicemail-Serverbetriebs beschrieben.

Verwandte Links

[SMTP-Protokollierung](#) auf Seite 438

[Voicemail Pro Syslogs](#) auf Seite 439

SMTP-Protokollierung

Die SMTP-Fehlerprotokollierung wird zur Erstellung eines Protokolls über die SMTP-Aktivität aktiviert. Die Protokolldateien können über die Web Control-Menüs archiviert und heruntergeladen werden.

Wert	Bedeutung
1	Ein Ausnahmefehler ist aufgetreten.
3	Nicht genügend Arbeitsspeicher für den Prozess vorhanden.
4	Aufgrund eines Problems mit dem Nachrichtentext oder Anhängen ist ein Fehler aufgetreten.
5	Bei der Einleitung des Dialogs mit dem Mail-Server ist ein Problem aufgetreten. Prüfen, ob die Einstellung der Domänen-Eigenschaft korrekt ist.
6	Bei der Beendigung des Dialogs mit dem SMTP-Mail-Server ist ein Fehler aufgetreten.
7	Die „Von“-Adresse war nicht korrekt formatiert oder wurde vom SMTP-Mail-Server zurückgewiesen. Manche SMTP-Server akzeptieren nur Mails von bestimmten Adressen oder Domänen. SMTP-Mail-Server können außerdem eine Absenderadresse zurückweisen, wenn der Server die Adresse nicht erfolgreich bestimmen kann.
8	Bei der Beantwortung einer Empfängeradresse wurde ein Fehler gemeldet. Der SMTP-Server kann sich weigern, Mails für unbekannte Empfänger zu bearbeiten.
9	Bei der Verbindung mit dem SMTP-Mail-Server ist ein Fehler aufgetreten.
10	Beim Öffnen der Datei ist ein Fehler aufgetreten. Wenn Sie Dateianhänge angegeben haben, stellen Sie sicher, dass diese vorhanden sind und Sie Zugriff darauf haben.

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Wert	Bedeutung
11	Beim Lesen einer Datei ist ein Fehler aufgetreten. Wenn Sie Dateianhänge angegeben haben, stellen Sie sicher, dass diese vorhanden sind und Sie Zugriff darauf haben.
15	Kein Mail-Server angegeben.
16	Es gab ein Problem mit der Verbindung und ein Socketfehler ist aufgetreten.
17	Host konnte nicht bestimmt werden.
18	Verbindung erstellt, aber fehlerhafte Antwort vom Server.
19	Thread konnte nicht erstellt werden.
20	Abbruch als Ergebnis eines Aufrufs der Methode "Abbrechen".
21	Zeitüberschreitung der Operation, während der Host bestimmt wurde.
22	Zeitüberschreitung der Operation während der Verbindungserstellung.
24	ESMTP-Authentifizierung fehlgeschlagen.
25	Der ausgewählte ESMTP-Authentifizierungsmodus wird vom Server nicht unterstützt.
26	Fehler bei ESMTP-Authentifizierungsprotokoll.
27	Socket-Zeitüberschreitungsfehler.
105	Ungültiger Lizenzschlüssel.

Verwandte Links

[Voicemail-Server-Protokollierung](#) auf Seite 438

Voicemail Pro Syslogs

Sie können Voicemail Pro-Syslog für die Verwaltung des Voicemail-Systems und für Sicherheitsaudits verwenden. Zu den Syslogs gehören:

- Auditpfad-Protokolle zur Einhaltung von Gewerbeordnungen oder bestimmten Kundenvereinbarungen.
- Sicherheits-Protokolle zum Auffinden und Verfolgen von Sicherheitslücken und für ein schnelles Reagieren im Fall von Sicherheitsbedrohungen.
- Datenpfad-Protokolle zur erweiterten Verfolgung von Vorgängen, Daten oder Kommunikationsflüssen. Datenpfad-Protokolle enthalten systemnahe Informationen, die Sie für eine optimale Fehlersuche und -behebung verwenden können.
- Fehlersuch-Protokolle zur Fehlerbehebung, für die ausführliche Systeminformationen erforderlich sind. Mit Fehlersuch-Protokollen können Sie die Aussage Ihrer persönlichen Rückmeldungen an das Produktentwicklungsteam in Bezug auf Verbesserungen und Fehlerkorrekturen bestärken.
- Fehler- und Leistungs-Protokolle zur Leistungsüberwachung und Erzeugung von Alarmen.

Ausführliche Informationen zur Konfiguration des Voicemail-Servers, mit der dieser angewiesen wird, Syslogs auf dem Syslog-Server zu speichern, finden Sie im Abschnitt [Seite 345](#).

Bevor Sie den Voicemail-Server für das Speichern von Systemprotokollen auf dem Syslog-Server konfigurieren, müssen Sie auf einem mit dem Netzwerk verbundenen Computer einen Syslog-Server installieren (z. B. Kiwi, WinSyslog oder Syslog Watcher) und ihn für die Aufzeichnung von Syslogs an einem UDP-Port konfigurieren.

Sie können die Voicemail Pro-Syslog-Nachrichten über die Web Control-Schnittstelle des Servers anzeigen. Siehe *Avaya IP Office Verwendung der Server Edition-Web Control-Menüs (15-601011)*.

Verwandte Links

[Voicemail-Server-Protokollierung](#) auf Seite 438

Teil 12: Weiterführende Hilfe

Kapitel 55: Zusätzliche Hilfe und Dokumentation

Auf den folgenden Seiten finden Sie Quellen für zusätzliche Hilfe.

Verwandte Links

[Zusätzliche Handbücher und Benutzerhandbücher](#) auf Seite 442

[Hilfe erhalten](#) auf Seite 442

[Avaya-Geschäftspartner suchen](#) auf Seite 443

[Zusätzliche IP Office-Ressourcen](#) auf Seite 443

[Schulung](#) auf Seite 444

Zusätzliche Handbücher und Benutzerhandbücher

Die Website [Avaya Dokumentationscenter](#) enthält Benutzerhandbücher und Handbücher für Avaya-Produkte, einschließlich IP Office.

- Eine Liste der aktuellen IP Office-Handbücher und -Benutzerhandbücher finden Sie im Dokument [Avaya IP Office™ Platform – Handbücher und Benutzerhandbücher](#).
- Die Websites [Avaya IP Office Knowledgebase](#) und [Avaya Support](#) bieten auch Zugriff auf die technischen Handbücher und Benutzerhandbücher für IP Office.
 - Beachten Sie, dass diese Websites Benutzer nach Möglichkeit an die Version des Dokuments umleiten, das von [Avaya Dokumentationscenter](#) gehostet wird.

Weitere Dokumenttypen und Ressourcen finden Sie auf den verschiedenen Avaya-Websites (siehe [Zusätzliche IP Office-Ressourcen](#) auf Seite 443).

Verwandte Links

[Zusätzliche Hilfe und Dokumentation](#) auf Seite 442

Hilfe erhalten

Avaya verkauft IP Office über akkreditierte Geschäftspartner. Diese Geschäftspartner bieten direkten Support für ihre Kunden und können Probleme ggf. an Avaya eskalieren.

Wenn Ihr IP Office-System derzeit keinen Avaya-Geschäftspartner hat, der Support und Wartung-bereitstellt, können Sie das Avaya Partner Locator-Tool verwenden, um einen Geschäftspartner zu finden. Siehe [Avaya-Geschäftspartner suchen](#) auf Seite 443.

Verwandte Links

[Zusätzliche Hilfe und Dokumentation](#) auf Seite 442

Avaya-Geschäftspartner suchen

Wenn Ihr IP Office-System derzeit keinen Avaya-Geschäftspartner hat, der Support und Wartung-bereitstellt, können Sie das Avaya Partner Locator-Tool verwenden, um einen Geschäftspartner zu finden.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie über einen Browser zu [Avaya-Website](#) unter <https://www.avaya.com>.
2. Wählen Sie **Partner** und dann **Partner suchen**.
3. Geben Sie Ihre Standortinformationen ein.
4. Wählen Sie für IP Office-Geschäftspartnern mithilfe des **Filters** die Option **Kleines/ Mittelständisches Unternehmen** aus.

Verwandte Links

[Zusätzliche Hilfe und Dokumentation](#) auf Seite 442

Zusätzliche IP Office-Ressourcen

Zusätzlich zur Dokumentationswebsite (siehe [Zusätzliche Handbücher und Benutzerhandbücher](#) auf Seite 442) gibt es eine Reihe von Websites, die Informationen über Avaya-Produkte und -Dienste bereitstellen, einschließlich IP Office.

- [Avaya-Website](#) (<https://www.avaya.com>)

Dies ist die offizielle Avaya-Website. Die Startseite bietet außerdem Zugriff auf individuelle Avaya-Webseiten für unterschiedliche Regionen und Länder.

- [Avaya Vertriebs- und Partnerportal](#) (<https://sales.avaya.com>)

Dies ist die offizielle Webseite für alle Avaya-Geschäftspartner. Die Seite erfordert die Registrierung mit einem Nutzernamen und Passwort. Nach dem Zugriff können Sie das Portal so anpassen, dass die Produkte und Informationstypen angezeigt werden, die Sie anzeigen möchten.

- [Avaya IP Office Knowledgebase](#) (<https://ipofficekb.avaya.com>)

Diese Website bietet Zugriff auf eine regelmäßig aktualisierte Online-Version der IP Office-Benutzerhandbücher und des technischen Handbuchs.

- [Avaya Support](#) (<https://support.avaya.com>)

Diese Website bietet Zugriff auf Avaya-Produktsoftware, -Dokumentation und andere Dienste für Avaya-Produktinstallateure und -Wartungspersonal.

- [AvayaSupport-Foren](#) (<https://support.avaya.com/forums/index.php>)

Diese Website bietet Foren zur Besprechung von produktbezogenen Problemen.

- **Internationale Avaya-Benutzergruppe** (<https://www.iuag.org>)

Dies ist die Organisation für Avaya-Kunden. Sie bietet Diskussionsgruppen und -foren.

- **Avaya DevConnect** (<https://www.devconnectprogram.com/>)

Diese Website enthält Details zu APIs und SDKs für Avaya-Produkte, einschließlich IP Office. Die Website bietet auch Anwendungshinweise für Produkte von Drittanbietern (also nicht von Avaya), die mit IP Office unter Verwendung dieser APIs und SDKs interagieren.

- **Avaya Learning** (<https://www.avaya-learning.com/>)

Diese Website bietet Zugriff auf Schulungskurse und Akkreditierungsprogramme für Avaya-Produkte.

Verwandte Links

[Zusätzliche Hilfe und Dokumentation](#) auf Seite 442

Schulung

Avaya-Schulungen und -Anmeldeinformationen sollen sicherstellen, dass unsere Geschäftspartner die nötigen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzen, um die Lösungen von Avaya erfolgreich zu verkaufen, zu implementieren, Support zu bieten und kontinuierlich die Erwartungen der Kunden zu übertreffen. Die folgenden Berechtigungen sind verfügbar:

- Avaya Certified Sales Specialist (APSS)
- Avaya Implementation Professional Specialist (AIPS)
- Avaya Certified Support Specialist (ACSS)

Karten mit Anmeldeinformationen sind auf der [Avaya Learning](#)-Website verfügbar.

Verwandte Links

[Zusätzliche Hilfe und Dokumentation](#) auf Seite 442

Index

A

abgehende Anrufe	224 , 342
Abgehende Anrufe	
Aktivieren	226
abgehende Anrufe – Überblick	241
Abhöraktion festlegen	113
abmelden	24
abrufen	
Zustimmung des Anrufers	261 , 262
Abrufen gelöschter Ansagen	351
Abrufen von Daten aus der Datenbank	307
Administrator	442
Administratorenkonto bearbeiten	28
Administratorkonten	26
Aktion	
Aktion „Menü“	88
Alphanumerische Abfrage	139
Nach Namen wählen	135
Parken & Durchsagen	141
umlegen	129
unterstützte Vermittlung	137
Variable testen	158
Aktion "Flüstern"	131
Aktion „Alarm aktivieren“	148
Aktion „Alarm aktivieren“ aktivieren	148
Aktion „Allgemein“	95
Aktion „An Nebenstelle übertragen“	152
Aktion „Anrufliste“	133
Aktion „Ausgangspunkt“	93
Aktion „Daten aus Datenbank abrufen“	167 , 310
Aktion „Datenbank ausführen“	165 , 309
Aktion „Datenbank öffnen“	164 , 308
Aktion „Datenbank schließen“	168
Aktion „Flüstern“ aktivieren	131
Aktion „Gehe zu“	91
Aktion „Geschätztes Warteschlangenende“	169
Aktion „Kampagne“	116
Aktion „Menü“	88
Aktion „Modulrückkehr“	93
Aktion „Name aufzeichnen“	119
Aktion „Remote-Anrufverlauf“	153
Aktion „Trennen“	92
Aktion „Tür öffnen“	147
Aktion „Unterstützte Vermittlung“	137
Aktion „Vermitteln“	129
unterstützte Vermittlung	137
Aktion „Wahl nach Namen“	135
Aktion „Weiterleiten nach Anrufstatus“	128
Aktion „Zeit“	151
Aktion Alphanumerische Abfrage	139
Aktion bearbeiten	51
Aktion Benutzervariable	156 , 157
Aktion E-Mail	146
Aktion für die Ausgangsposition festlegen	93
Aktion Inkrementzähler	160
Aktion löschen	52
Aktion Start	79
Aktion Vorausschauende-Anrufe-Skript	143
Aktionbearbeitung	51
Aktionen	76
Aktivieren	
Modul	60
Alarmer	36 , 345
Allgemein	85
Allgemeine Präferenzen	230
Allgemeine Vorgänge des Voicemail-Servers	332
allgemeiner Befehl	102
Analoge Nebenstelle	394
Andere Dateien einbeziehen	72
Ändern	
Spracheinstellung	329
Ändern der Ländereinstellung für Benutzer	328
Ändern der Sprache für benutzerdefinierte Eingabeaufforderungen	293
Ändern der Sprache für Systemansagen	291
Ändern des Passworts	29
Ändern vollständiger Namen	319
Anfangspunkt	42
Anfangspunkt bearbeiten	46
Anfangspunkt löschen	46
Anfangspunkt verwenden	45
Anfangspunktlöschung	46
Anmelden	21
Anmelden beim Client	21
Anmeldung	
Voicemail Pro	21
Anpassen der Berechtigungsgruppe	27
Anpassen von Ansagen	207
Anruf an Voicemail weiterleiten – Übersicht	279
Anruf-Variable	173
Anrufaussetzung starten	246
Anrufe	
Vermittlungen	280
Anrufer benachrichtigen	129
Anrufer-Priorität festlegen	129
Anruferdetails erfassen	313
Anruferpriorität	96 , 129
Anruferpriorität ändern	96
Anrufliste einstellen	133
Anrufsperrung für Ferngespräche	
betrügerisch	19
Anrufvariablenbeschreibung	173
Anrufverlauf	
Beispiel	70
herunterladen	356
hochladen	358
Anrufverlauf Einstellung	39
Anrufverlauf herunterladen	23
Anrufverlauf hinzufügen	51
Anrufverlauf speichern	39
Anrufverlauf über Variable	181
Anrufverlaufaktion hinzufügen	51
Anrufverlaufsaktionen	48
Ansage aufnehmen	54
Ansagen	286 , 397

E

E-Mail	335
E-Mail Einstellung	146
E-Mail-Lesefunktion	301
E-Mail-Übersicht	233
Ein Modul für den Namen eines Datensatzes hinzufügen	317
Ein Postfach deaktivieren	188
Einführung Anrufverlauf	48
Eingabeaufforderung Aufzeichnen bzw.	54
Eingabemasken Voicemail Server	352
Eingehenden Anruf weiterleiten	127
Einrichten der automatischen Gesprächsaufzeichnung für eine Huntgruppe	273
Einrichten der Rückrufbenachrichtigung	222
Einrichten der Rückrufnummer des Benutzers	223
Einrichten der Systemfaxnummer	390
Einrichten der Weiterleitung eingehender Anrufe	127
Einstellen der maximalen Aufzeichnungslänge	261
Einstellen der Nachwahl	152
Einstellen der Trennung	92
Einstellen des Dekrementzählers	161
Einstelloptionen für die automatische Aufzeichnung	272
Einstellung E-Mail lesen	301
Faxanruf weiterleiten	392
Nst.	283
Text-to-Speech	301
TTY-Gerät	329
Einstellung „Datenbank ausführen“	165
Einstellung „Datenbank öffnen“	164
Einstellung „E-Mail abrufen“	110
Einstellung „Gehe zu“	91
Einstellung Abhören	113
Einstellung Datenbank schließen	168
Einstellung Nachricht hinterlassen	112
Einstellung Remote-Anrufverlauf	153
Einstellung Sprachfrage	114
Einstellungen ändern	229
Einstellungen Wiedergabeliste	118
Elemente bearbeiten	65
Elemente hinzufügen	64
Entparken Anruf verwenden	326
erstellen Baugruppen konfigurieren	58
Visual Voice-Taste	197
Erstellen einer neuen Kampagne	321
Eventing Benachrichtigung	35
Exchange-Server konfigurieren	376
Externe Voicemail-Benachrichtigung	221

F

Failback konfiguration	246
Failback-Option	246
Faxanrufe mit Menüaktion	393
Faxanrufe weiterleiten	393
Faxnummer einstellen	392

Faxserver	387
Faxserver konfigurieren	388
Fenster „Voicemail Pro“	31
Foren	443
Format Aufzeichnen	264
Frei-Format-Befehl	102
Funktion zum Entparken des Anrufs	326
Funktionscode Gebietsschema	291
Funktionscode hinzufügen	45
Funktionscode umbenennen	47
Funktionscode zum Testen des Anrufverlaufs	305
Funktionscodes	212
für den Zugriff auf Voicemail	280
Funktionscodes verwenden	269
Voicemail abrufen	204
Funktionscodesteuerungen	212

G

Geben Benutzerzugang	198, 199
Gebietsschema	291
Gesamtübersicht	80
Geschäftspartner-Suche	443
Geschätztes Warteschlangenende	170
Gleichzeitige Benutzer	17
Gmail-Integration	339, 375
Gmail-UMS	218
Gruppe umbenennen	47
Gruppenkonfiguration	97

H

Handbücher	442
Hauptbildschirm	31
herunterladen Anrufverlauf	356
Herunterladen Client-Installationsprogramm	356
Herunterladen bestätigen	23
Hilfe	442
Hinweise für Postfachbesitzer, die ein TTY-Gerät verwenden	329
Hinzufügen Anrufverlauf	59
Modul	59
Hinzufügen einer Taste zum Voicemail Abrufen	196
Hinzufügen eines Funktionscodes	316
Hinzufügen von Verbindungen	52
hochladen Anrufverlauf	358
Eingabemasken	352

I

IIS-Konfiguration	384
Import	73
Info	40
Inkrementzähler einstellen	160

Installation		Logikeinstellungen	62
Notizen	372	Lokales TTS	295
Installation von Voicemail Pro TTY-Ansagen	328	löschen Aktion	52
Installieren		Löschen eines Postfaches	189
Google Speech	296	Löschen von benutzerdefinierten Ansagen	350
Integration von Exchange-Server	376	Löschen von Elementen	66
Intuity	212	Löschen von Kampagnen	322
Intuity-Modus	212		
IP Office bearbeiten	26	M	
IP Office-Modus		Mailbox	211
IP Office	214	Mailbox-Aktion	110
K		Mailbox-Management	184
Kalender	66	Mailbox-Übersicht	110
Kalender hinzufügen	67	manuell anpassen	
Kalenderelement	67	Aufzeichnung	269
Kalenderübersicht	66	Manuelle Gesprächsaufzeichnung	267
Kampagne ändern	321	Manuelles Failback	365
Kampagne festlegen	116	Media Manager	265
Kampagne zu programmierbarer Taste	326	Zentralisierung	265
Kampagne zuweisen	326	mehrere Domänen	
Kampagnen verwalten	320	Konfiguration	383
Kampagnen-Parkbereiche	325	Modulrückkehr einstellen	93
Kampagnenidentifikation	325	mwi	192 , 203
Kanaleinschränkungen	222		
Kennwort ändern	29	N	
Kennwortregeln	195	Nach Namen wählen	315
Kombination		Nachricht hinterlassen einstellen	112
Optionen	370	Nachricht wartet	191
Konferenz		Nachrichten abrufen	110
automatische Aufzeichnung	276	Neue Addition	15
mwi	193	Neue Ansage	54
Konfiguration des Benutzers für die Integration von		Neue Bedingung	64
Exchange:	382	Normales Failback	365
Konfiguration des Faxservers	388		
Konfiguration von Voicemail Pro zur Verwendung von		O	
EWS:	380	Offline	21
Konfigurations Aktion	118	Offline-Bearbeitung	356
Konfigurationsübersicht	118	Offline-Nachricht	23
Konfigurationswarteschlange für einen		one-X Portal	214
Sammelanschlusses	209	one-X portal für IP Office	214
Konfigurieren		online	21
ausgehende Anrufe des Benutzers	187 , 226	Option "Ausgehend"	241
Verteilungsstatus des Benutzers	186	Optionen für die manuelle Aufzeichnung	267
Konfigurieren der analogen Nebenstelle	394	Opus-Format	264
Konfigurieren der E-Mail-Lesefunktion	301	Outlook-UMS	219
Konfigurieren der Servereinstellungen	332		
Konfigurieren von Ansagen	206	P	
Konfigurieren von Sammelrufen für Gruppen	204	Parkaktion	141
Kontotypen	26	Persönliche Grußansagen	287
Kundenansagen	322	Persönliche Option einstellen	121
Kundenmenü	324	Persönliche Verteilerliste	186
Kurse	443	Persönliches Optionsmenü	121
Kurzanleitungen	442	Planer (Einführung)	67
L		präsentieren	
Linux-Server	20	daten	176
Listennamen aufzeichnen	119	Priorität	129
Logik-Einstellungsbedingung	65	Protokollierung	438

R

Regeln für Mailbox-Kennwörter	195
Registerkarte Allgemein	80
Registerkarten Aktion	79
Release	15
Reporting Überblick	82
Routing von Anrufen an Voicemail	279
Rückruf	221

S

Sales	443
Sammelanschluss	192, 201-203
Sammelanschluss anpassen	209
Sammelanschluss konfigurieren	192, 202, 203
Sammelanschluss-Anrufverlauf	209
Sammelanschluss-Voicemail	201
Sammelrufe	204
Schlüsselwörter	88
Schulung	443, 444
SDKs	443
Servereinstellungen	229
Serverkonfiguration	387
Sicherheitsbenutzer bearbeiten	26
Sichern und Wiederherstellen	244, 353
Sicherung	
Funktionen	253
Optionen	254, 256
Wiederherstellen	253
Sicherung mit Web Management	353, 354
Sicherungskonfiguration	347
Sicherungsübersicht	244
SicherungVoicemail	
Voicemail	363
SMS-Absender-Übersicht	234
SMTP	
Protokollierung	438
SMTP-Absender	234
SMTP-Einstellungen Empfänger	237
SMTP-Empfänger	237
SNMP Alarmierung	341
snmp Übersicht	240
SNMP-Alarm	240
sofort	
Backups	253
spezifische Übersicht	82
Sprachaufzeichnungsbibliothek	264
Sprache	
Gebietsschema	291
Sprache ändern	289
Sprache für Systemansage	123
Spracherkennung	88
Sprachfrage	114
Sprachsupport	289
ssml-Steuerelemente	298
Standard	
Baugruppen konfigurieren	60
Standard Anfangspunkte	44
Standard-Aktion	79
Standardmäßiger Rückruf-Anfangspunkt	223
Start-Bedingung	63

Starten der Abschaltung	246
Starten der Aktion	79
Startpunkt hinzufügen	45
Startübersicht	42
Stellen Sie eine Verzögerung zwischen Ziffern ein	108
Support	443
Symbole	38
Symbolleiste	38
Syslog	345
Syslog-Einstellungen	245
Syslog-Übersicht	245
Systemadministrator	442
Systemeingabe auswählen	123
Systemeinstellungen	229
Systemkonferenz	
automatische Aufzeichnung	276
Systemverwaltung	339
Systemverwaltung Einstellungen	238
Systemverwaltung-Übersicht	238

T

Taste zum Voicemail Abrufen	196
Technische Merkblätter	443
Telefonie Aktion	125
Telefonie-Übersicht	125
Telefonzugriffsmethoden	194
Terminieren	
Backups	255
Testbedingungen festlegen	155
Testzähler einstellen	160, 161
Testzähler-Aktion	160, 161
Text	39
Text sprechen	87
Text-to-Speech	20
Eingabeaufforderung	54
Text-zu-Sprache	295
tts	
Eingabeaufforderung	54
TTS	295
Twinning mit Mobiltelefon	303

U

Überblick über das Verzeichnis	232
Übersicht Ergebnisse	84
UC Module Voicemail Pro	18
UCM	18
Uhr stellen	151
umbenennen einer Ansage	350
Umlegen von Anrufen	
zum Sprachspeicher	280
UMS-IMAP	217
Umschalten auf Online	24
Umschalten der Aufzeichnungswarnung	260
Unterstützte Sprachen	289
Unterstützung für hörbehinderte Anrufer	327
Unterstützung Internationale Zeitzonen	248

V

Variable im Dateinamen	177
Variable testen	158
Variable verwenden	177
Variable....	
Testen	158
Variablen für Anrufer	178
Verbergen des Hinweises für die automatische Aufzeichnung	260
Verbindung entfernen	53
Verbindung hinzufügen	52
Verbindung löschen	53
Verbindungen	52
Verfügbare Aktion	48
Verfügbare Aktionen	48
Verfügbare Anrufvariablen	173
Vergleich hinzufügen	69
Vergleichselement hinzufügen	69
verpacken	
Vertrauenswürdige Nebenstelle	199
Verschiedenes – Übersicht	146
verteilt	
Voicemail-Server	366
Voicemails	33
Verwalten	
Benutzervariablen	179
Verwaltung von benutzerdefinierten Ansagen	348
Verwenden	
Aktion „Menü“	223
Anruf-Variable	180
Benutzervariable	180
Detailfenster	32
Funktionscode	204
Funktionscodes	280
Modul	285
Navigation	32
persönliche Optionen	223
Text sprechen Aktion	297
Verwenden der Namenstabelle	318
Verzeichnis-Voreinstellungen	232
Verzögerung zwischen Ziffern	108
Verzweigung des Anrufverlaufs	181
Visual Voice	216
Taste	197
vm: für den Zugriff auf Voicemail	281
Voice-Steuerung	216
Voicemail	
Pro-Administratoren	28
Server-Betrieb	363
Voicemail Pro	24
Voicemail Pro Syslogs	439
Voicemail Pro-Administration	15
Voicemail Pro-Beispiele	278
Voicemail Pro-Lizenzen	19
Voicemail Pro-Modul	
Nebenstelleneinstellungen	283
Voicemail Pro-Systemfaxnummer	390
Voicemail Übersicht	243
Voicemail-Aufzeichnung	243, 344
Voicemail-Lizenzen	19
Voicemail-Sequenzen	320

Voicemail-Server-Dateien	72
Voicemail-Telefonnummern	282
Voicemail-Zugriff für Benutzer	194
Vorausschauende-Anrufe-Skript einstellen	143
Vorsprechen von Variablen	178

W

Warnhinweis bei Gesprächsaufzeichnung	260
Warnung	
Einstellungen	37
Warteschlange für einen Sammelanschluss	209
Warteschlangen Aktion	169
Warteschlangen-ETA-Einstellung	169, 170
Warteschleifen – Überblick	169
WAV-Format	264
Wave-Editor	54
Wave-Editor verwenden	54
Web Manager	
Anruferlauf bearbeiten	356
Konfiguration	385
Websites	443
Wechseln in den Offlinemodus	24
weiter im Offline-Modus	23
Weiterleitung eingehender Anrufe	
Gebietsschema	291
Weiterleitung nach Anrufstatus festlegen	128
Weiterleitung per Variable	125
Weiterleitung per Variable festlegen	125
Wiedergabeliste bearbeiten	118
Wiederherstellen	
Backups	257
Wiederherstellungsübersicht	244
Wiederverkäufer	442
wird ausgeführt	
direkt Modul	59
Wochenplaner	67
Wochenplaner hinzufügen	67

X

XML-Tags	299
----------------	---------------------

Z

Zähler dekrementieren	101
Zähler einstellen	104
Zähler inkrementieren	101
Zähler wird zurückgestellt	100
Zähler zurückstellen	100
Zählerabsenkung	101
Zähleraktion verringern	161
Zählererhöhung	101
Zeichenfolge bearbeiten	105
Zeichenfolgenbearbeitung	105
Zentrales Voicemail Pro	360
Zentralisiertes Voicemail	361
Zugehörigen Funktionscode erstellen	284
Zugehörigkeit ändern	27
Zugriffsmethoden	194, 211
Zurückgeben von Daten aus der Datenbank	311

Zurücksetzen
Modul[61](#)