



# **Verwenden des Anrufverlauf-Reporter von IP Office**

## Hinweis

Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen vollständig und korrekt sind. Avaya Inc. 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

Der Begriff „Dokumentation“ bezieht sich auf in unterschiedlicher Weise veröffentlichte Informationen. Dies kann Produktinformationen, Vorgehensweisen und Leistungsangaben mit einschließen, die im Allgemeinen den Benutzern zur Verfügung gestellt werden. Der Begriff „Dokumentation“ schließt Marketingmaterial aus. Avaya haftet nur dann für Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen der ursprünglich veröffentlichten Fassung dieser Dokumentation, wenn diese Änderungen, Ergänzungen und Streichungen 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 kann nicht garantieren, 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 Kaufvertrag entnehmen. Darüber hinaus stehen die Standardgewährleistungsbedingungen 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 „Warranty & Product Lifecycle“ bzw. einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgersite allen Avaya-Kunden und Dritten zur Verfügung. Beachten Sie hierbei: Wenn die Produkte von einem Avaya-Channel Partner außerhalb der Vereinigten Staaten und Kanada erworben werden, wird die Gewährleistung von diesem Channel Partner und nicht direkt von Avaya erbracht.

Der Begriff „gehostete Dienste“ bezeichnet das Abonnement eines gehosteten Avaya-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 NACHFOLGSEITEN 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 SOFTWARELIZENZBEDINGUNGEN, DIE AUF DER AVAYA-WEBSITE [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) UNTER DEM LINK „AVAYA-SOFTWARELIZENZBEDINGUNGEN (Avaya-Produkte)“ ODER AUF EINER VON AVAYA GEKENNZEICHNETEN NACHFOLGER-WEBSITE VERFÜGBAR SIND, GELTEN FÜR ALLE PERSONEN, DIE AVAYA-SOFTWARE HERUNTERLADEN, NUTZEN UND/ODER INSTALLIEREN, DIE VON AVAYA INC., VON EINER AVAYA-TOCHTERGESELLSCHAFT ODER VON EINEM AVAYA-CHANNELPARTNER (SOFERN ZUTREFFEND) IM RAHMEN EINER GESCHÄFTSVEREINBARUNG MIT AVAYA ODER EINEM AVAYA-CHANNELPARTNER ERWORBEN WURDE. SOFERN AVAYA NICHTS ANDERES SCHRIFTLICH ZUSICHERT, ERTEILT AVAYA DIESE LIZENZ NUR DANN, WENN DIE SOFTWARE ÜBER EINE DER OBEN GENANNTEN OFFIZIELLEN QUELLEN BEZOGEN WORDEN IST; AVAYA BEHÄLT SICH DAS RECHT VOR, GEGEN SIE ODER DRITTE, DIE DIE SOFTWARE OHNE LIZENZ VERWENDEN ODER VERKAUFEN, GERICHTLICHE SCHRITTE EINZULEITEN. MIT DER INSTALLATION, DEM DOWNLOAD ODER DER NUTZUNG DER SOFTWARE BZW. MIT DEM EINVERSTÄNDNIS ZU INSTALLATION, DOWNLOAD ODER NUTZUNG DURCH ANDERE AKZEPTIEREN SIE IN IHREM EIGENEN NAMEN UND IM NAMEN DES UNTERNEHMENS, FÜR DAS SIE DIE SOFTWARE INSTALLIEREN, HERUNTERLADEN ODER NUTZEN (NACHFOLGEND ALS „SIE“ BZW. „ENDBENUTZER“ BEZEICHNET) DIESE NUTZUNGSBEDINGUNGEN UND GEHEN EINEN RECHTSGÜLTIGEN VERTRAG ZWISCHEN IHNEN UND AVAYA INC. ODER DEM BETREFFENDEN AVAYA-PARTNER EIN („AVAYA“).

Avaya gewährt Ihnen eine Lizenz im Rahmen der unten beschriebenen Lizenztypen mit Ausnahme der Heritage Nortel-Software, deren Lizenzrahmen ebenfalls weiter unten beschrieben wird. Wenn die Bestelldokumentation nicht ausdrücklich einen Lizenztyp angibt, ist die anwendbare Lizenz eine designierte Systemlizenz wie unten im Abschnitt „Systembezogene Lizenz (Designated System(s) License (DS))“ erläutert. Grundsätzlich wird für jeweils eine (1) Geräteeinheit eine (1) Lizenz vergeben, sofern keine andere Anzahl von Lizenzen oder Geräteeinheiten in der Dokumentation oder anderen Ihnen zur Verfügung stehenden Materialien angegeben ist. „Software“ sind Computerprogramme im Objektcode, die von Avaya oder einem Avaya Channel Partner als unabhängiges Produkt oder vorinstalliert auf einem Hardware-Produkt bereitgestellt werden, sowie jegliche Upgrades, Aktualisierungen, Fehlerbehebungen oder geänderte Versionen dieser Programme. Der Begriff „designierter Prozessor“ bezeichnet ein einzelnes unabhängiges Computergerät. Der Begriff „Server“ bezeichnet einen Satz designierter Prozessoren, der eine Softwareanwendung für mehrere Benutzer (physisch oder virtuell) bereitstellt. Der Begriff „Instanz“ bezeichnet eine einzelne Kopie der Software, die zu einem bestimmten Zeitpunkt (i) auf einem physischen Rechner; oder (ii) auf einer bereitgestellten virtuellen Maschine („VM“) oder ähnlicher Bereitstellung ausgeführt wird.

## Lizenztyp(en)

Systembezogene Lizenz (Designated System(s) License (DS)). Ein Endbenutzer darf eine Kopie oder Instanz der Software nur folgendermaßen installieren und verwenden: 1) auf einer Anzahl designierter Prozessoren bis zu der im Auftrag angegebenen Anzahl von Prozessoren oder 2) bis zu der im Auftrag, in der Dokumentation oder soweit von Avaya schriftlich autorisierten angegebenen Anzahl von Instanzen der Software. Avaya kann verlangen, dass der oder die designierten Prozessoren durch Angabe ihres Typs, ihrer Seriennummer, ihrer Leistungsmerkmale, ihrer Instanz, ihres Standorts oder sonstiger Merkmale in dem

Einzelvertrag identifiziert werden oder Avaya von dem Endanwender auf speziell von Avaya dafür eingerichteten elektronischen Wegen mitgeteilt werden.

Mehrplatzlizenz (Concurrent User License (CU)). Der Endanwender ist berechtigt, wie im Auftrag, in der Dokumentation oder soweit von Avaya schriftlich autorisiert, die Software auf mehrere bezeichnete Rechner oder auf einem oder mehreren Servern zu installieren, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass auf die Software jeweils nur von der lizenzierten Anzahl Arbeitsplätze oder Einheiten (Unit) aus gleichzeitig zugegriffen werden kann. Eine „Einheit“ in diesem Sinne ist eine Funktionseinheit, die nach Festlegung von Avaya als Grundlage für die Berechnung der Lizenzgebühr dient und bei der es sich unter anderem um einen Agenten, Port oder Nutzer, ein E-Mail-Konto oder Voicemailkonto einer natürlichen Person oder einer Unternehmenseinheit (z. B. Webmaster oder Help-Desk) oder um einen Verzeichniseintrag in der Verwaltungsdatenbank, die von dem Produkt genutzt wird, um einem Nutzer den Zugriff auf die Software zu ermöglichen, handeln kann. Einheiten können mit einem bestimmten angegebenen Server oder einer Instanz der Software verknüpft sein.

Cluster-Lizenz (Cluster License (CL)). Endbenutzer können, wie im Auftrag, in der Dokumentation oder soweit von Avaya schriftlich autorisiert, jede Kopie oder nur eine Instanz der Software bis zur Anzahl der in der Bestellung angegebenen Cluster installieren und verwenden (standardmäßig ein (1) Cluster, wenn keine Angabe erfolgt ist).

Enterprise-Lizenz (Enterprise License (EN)). Ein Endbenutzer darf eine Kopie oder Instanz der Software nur für die unternehmensweite Nutzung einer unbegrenzten Anzahl von Instanzen der Software installieren und verwenden, die im Auftrag oder der Dokumentation angegeben ist oder soweit von Avaya schriftlich autorisiert.

Nutzer-Namenslizenz (Named User License (NU)). Der Endbenutzer darf (i) die einzelnen Exemplare bzw. Instanzen der Software für jeden autorisierten, namentlich benannten Nutzer (nachstehend definiert) auf einem bestimmten Rechner oder Server installieren und nutzen, oder (ii) die einzelnen Exemplare bzw. Instanzen der Software auf einem Server installieren und nutzen, zu dem nur namentlich benannte Nutzer Zugriff haben, wie im Auftrag, in der Dokumentation oder soweit von Avaya schriftlich autorisiert. Ein „namentlich benannter Nutzer“ bezeichnet einen Benutzer oder ein Gerät, der bzw. das von Avaya eine ausdrückliche Genehmigung zum Zugriff auf die Software und deren Nutzung erhalten hat. Nach alleinigem Ermessen von Avaya kann ein „namentlich benannter Nutzer“ ohne Einschränkung namentlich, in seiner Unternehmensfunktion (z. B. Webmaster oder Helpdesk), durch ein E-Mail-Konto oder ein Voicemailkonto im Namen einer Person oder einer Unternehmensfunktion oder als Verzeichniseintrag in einer vom Produkt verwendeten Verwaltungsdatenbank, die einem einzelnen Benutzer den Zugriff auf die Software gestattet, registriert sein.

Shrinkwrap Lizenz (Shrinkwrap License – SR). Endbenutzer dürfen die Software gemäß den Bedingungen der dafür geltenden Lizenzvereinbarung, wie z. B. eine der Software beigelegte oder dafür geltende „Shrinkwrap“- oder „Clickthrough“-Lizenz („Shrinkwrap License“, und wie im Auftrag, in der Dokumentation oder soweit von Avaya schriftlich autorisiert, installieren und nutzen.

Transaktionslizenz (TR). Endbenutzer können die Software für so viele Transaktionen nutzen, wie sie für eine bestimmte Zeit im Auftrag, in der Dokumentation oder soweit von Avaya schriftlich autorisiert, festgelegt wurden. Eine „Transaktion“ bezeichnet die Einheit, auf der nach Festlegung von Avaya der Preis der Lizenzvergabe basiert. Diese kann unter anderem nach Nutzung, Zugriff, Interaktion (zwischen Client/Server oder Kunde/Organisation) oder Betrieb der Software innerhalb eines bestimmten Zeitraums (z. B. pro Stunde, pro Tag, pro Monat) gemessen werden. Beispiele für Transaktionen sind unter anderem jede abgespielte Begrüßung/Aktivierung für wartende Nachrichten, jede personalisierte Werbung (in jedem Kanal), jede Rückruffunktion, jeder Live-Agent oder jede Web-Chat-Sitzung, jeder weitergeleitete oder umgeleitete Anruf (in jedem Kanal). Endbenutzer dürfen die Zahl der Transaktionen nicht ohne die vorherige Zustimmung von Avaya und Zahlung einer Zusatzgebühr überschreiten.

#### **Heritage Nortel-Software**

„Heritage Nortel-Software“ bezeichnet die Software, die im Dezember 2009 von Avaya als Teil des Erwerbs von Nortel Enterprise Solutions Business übernommen wurde. Die Heritage Nortel-Software ist eine Software in der Liste von Heritage Nortel-

Produkten auf der Website <https://support.avaya.com/LicenseInfo> (oder etwaigen von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgeseiten) unter dem Link „Heritage Nortel Products“. Für die Heritage Nortel-Software gewährt Avaya dem Kunden hierunter eine Heritage Nortel-Softwarelizenz. Diese gilt jedoch lediglich im Umfang der autorisierten Aktivierungs- oder Verwendungsebene, zu den in der Dokumentation angegebenen Zwecken und eingebettet in, zur Ausführung auf oder zur Kommunikation mit Avaya-Geräten. Gebühren für Heritage Nortel-Software können auf dem Umfang der autorisierten Aktivierung oder Verwendung gemäß einer Bestellung oder Rechnung basieren.

#### **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 Ihnen 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. Die unbefugte, ohne ausdrückliche und schriftliche Genehmigung von Avaya erfolgende Vervielfältigung, Übertragung, Verbreitung, Speicherung und/oder Nutzung 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**

„Komponenten von Drittanbietern“ sind bestimmte im Produkt enthaltene Softwareprogramme oder Teile davon oder gehostete Dienste, die Software (einschließlich Open-Source-Software) enthalten können, die auf der Grundlage von Vereinbarungen mit Drittanbietern vertrieben werden („Drittanbieterkomponenten“), die möglicherweise die Rechte für bestimmte Teile des Produkts erweitern oder einschränken („Drittanbieterbestimmungen“). Informationen zum Vertrieb des Betriebssystem-Quellcodes von Linux (bei Produkten mit Linux-Quellcode) sowie zur Bestimmung der Urheberrechtsinhaber der Drittanbieterkomponenten und der geltenden Drittanbieterbestimmungen finden Sie bei den Produkten, in der Dokumentation oder auf der Website von Avaya unter <https://support.avaya.com/Copyright> (oder etwaigen von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgeseiten). Die Open-Source-Software-Lizenzbedingungen, die als Bestimmungen von Drittanbietern stammen, entsprechen den Lizenzrechten, die in den Lizenzbedingungen erteilt werden, und enthalten möglicherweise weitere rechtliche Vorteile für Sie, wie die Veränderung und Verbreitung der Open-Source-Software. Die Bestimmungen von Drittanbietern haben Vorrang gegenüber diesen Software-Lizenzbedingungen, jedoch nur in Bezug auf jeweilige Drittkomponenten und nur solange die Software-Lizenzbedingungen für Sie größere Einschränkungen bedeuten als die jeweiligen Bestimmungen 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 VIDEOANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDE. 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 VON AVAYA CHANNEL PARTNERN GEHOSTETE PRODUKTE ODER DIENSTE VON AVAYA. DAS PRODUKT ODER DER GEHOSTETE DIENST VERWENDEN MÖGLICHERWEISE KOMPONENTEN VON DRITTANBIETERN, FÜR DIE BESTIMMUNGEN VON DRITTANBIETERN GELTEN UND DIE ERFORDERN, DASS EIN DIENSTANBIETER UNMITTELBAR VON DEM DRITTANBIETER EIGENSTÄNDIG LIZENZIERT SEIN MUSS. WENN EIN AVAYA CHANNEL PARTNER PRODUKTE VON AVAYA HOSTET, MUSS DIES SCHRIFTLICH VON AVAYA AUTORISIERT WORDEN SEIN, UND WENN DIESE GEHOSTETEN PRODUKTE BESTIMMTE SOFTWARE VON DRITTANBIETERN VERWENDEN ODER BEINHALTEN, EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF MICROSOFT-SOFTWARE ODER CODECS, IST DER AVAYA-CHANNEL PARTNER VERPFLICHTET, AUF KOSTEN DES AVAYA CHANNEL PARTNERS DIREKT VOM JEWEILIGEN DRITTANBIETER EIGENSTÄNDIG DIE ENTSPRECHENDEN LIZENZVEREINBARUNGEN ZU BESCHAFFEN.

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 WURDE. 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 den Verdacht haben, dass Sie Opfer von Gebührenbetrug sind und technische Unterstützung benötigen, rufen Sie die Hotline für Gebührenbetrug des Technical Service Center an: +1-800-643-2353 (USA und Kanada). Weitere Support-Telefonnummern finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter <https://support.avaya.com> bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite.

## 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 Dritten. 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 Inc.

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

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

# Inhalt

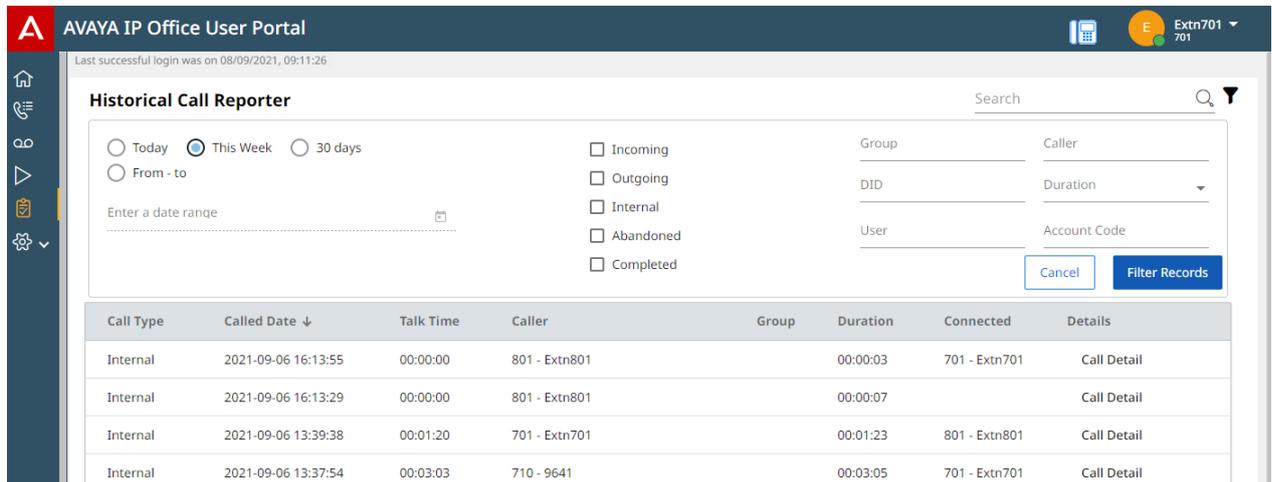
<b>Kapitel 1: Verwenden von Anrufverlauf-Reporter</b> .....	6
Anmerkungen zum Anruf-Reporting.....	7
Aktivieren des Anrufverlauf-Reporting.....	7
Zugreifen auf Anrufberichterstellung.....	8
Anzeigen von Anrufdetails.....	8
Sortieren der Anrufe.....	9
Durchsuchen der Anrufliste.....	9
<b>Kapitel 2: Ändern der Berichtsfilter</b> .....	11
Ausblenden der Filtereinstellungen.....	11
Filtern nach Datum und Uhrzeit.....	12
Filtern nach Anruftyp.....	12
Filtern nach übereinstimmenden spezifischen Anrufdetails.....	13
<b>Anhang A: Hinweise und Beispiele</b> .....	15
Anruf (angenommen).....	15
Anruf (nicht beantwortet).....	16
Anruf (Automatisch angenommen).....	17
Gruppenanruf (beantwortet).....	18
Gruppenanruf (nicht angenommen).....	18
Automatisch beantworteter Anruf.....	19
Durchsage.....	20
Durchsage (Nicht angenommen).....	21
Voicemail (Nachricht hinterlassen).....	22
Voicemail (Nachrichten abfragen).....	23
Vermittlung – Nicht überwacht.....	24
Vermittlungsberatung.....	25
Telefonkonferenz.....	27
Gehaltenes Gespräch.....	29
Rufweiterleitung nach Zeit.....	29
Anruf umleiten.....	30

# Kapitel 1: Verwenden von Anrufverlauf-Reporter

Anrufverlauf-Reporter ist eine Anwendung zur Anrufberichterstellung, die für IP Office-Systeme im Abonnementmodus unterstützt wird.

Jeder Anrufdatensatz wird bis zu 30 Tage oder maximal bis zu 10.000 Anrufdatensätze gespeichert.

Sie kann von ausgewählten Benutzern als Teil ihres Benutzerportals aufgerufen werden. Sie können dann Anrufdatensätze für das gesamte System anzeigen, diese Datensätze filtern und den detaillierten Verlauf einzelner Anrufe anzeigen.



AVAYA IP Office User Portal

Last successful login was on 08/09/2021, 09:11:26

**Historical Call Reporter**

Search

Today  This Week  30 days

From - to

Enter a date range

Incoming

Outgoing

Internal

Abandoned

Completed

Group

Caller

DID

Duration

User

Account Code

Cancel Filter Records

Call Type	Called Date ↓	Talk Time	Caller	Group	Duration	Connected	Details
Internal	2021-09-06 16:13:55	00:00:00	801 - Extn801		00:00:03	701 - Extn701	Call Detail
Internal	2021-09-06 16:13:29	00:00:00	801 - Extn801		00:00:07		Call Detail
Internal	2021-09-06 13:39:38	00:01:20	701 - Extn701		00:01:23	801 - Extn801	Call Detail
Internal	2021-09-06 13:37:54	00:03:03	710 - 9641		00:03:05	701 - Extn701	Call Detail

- Anrufverlauf-Reporter ist eine Vorschauanwendung. Das bedeutet, dass Sie die Funktion zwar verwenden können, sie sich jedoch noch in der Entwicklung befindet. Die von Ihnen verwendeten Funktionen können sich ohne Vorwarnung ändern.

## Verwandte Links

- [Anmerkungen zum Anruf-Reporting](#) auf Seite 7
- [Aktivieren des Anrufverlauf-Reporting](#) auf Seite 7
- [Zugreifen auf Anrufberichterstellung](#) auf Seite 8
- [Anzeigen von Anrufdetails](#) auf Seite 8
- [Sortieren der Anrufe](#) auf Seite 9
- [Durchsuchen der Anrufliste](#) auf Seite 9

## Anmerkungen zum Anruf-Reporting

Während der Verwendung von Anrufverlauf-Reporter ist es nützlich zu verstehen, wie das System Anrufprotokolle generiert:

Frage	Annehmen
Wann wird ein Anruf protokolliert?	Das Anrufprotokoll für einen neuen Anruf wird nur erstellt, wenn der Anruf beendet wird. Das heißt, wenn alle Teilnehmer den Anruf trennen und nicht nur der ursprüngliche Anrufer.
Wie schnell ist ein Anrufprotokoll verfügbar?	Bei der Anzeige von Anrufprotokollen sucht die Anwendung alle 15 Minuten nach neuen Anrufprotokoll-Datensätzen.
Warum unterscheiden sich die Zeiten von den Zeiten, in denen Anrufe getätigt wurden?	Die verwendete Uhrzeit und das verwendete Datum sind die des Systems. Sie können sich von den auf Ihrem Telefon angezeigten unterscheiden, die möglicherweise an Ihren Standort angepasst wurden.
Warum stimmen die Namen nicht mit denen auf den Telefonen und im Systemverzeichnis überein?	Benutzernamen verwenden die in der Systemkonfiguration festgelegten Namen, nicht die vollständigen Namen, die für die Anzeige auf Telefonen und in Verzeichnissen verwendet werden.
Wie wirkt sich dies auf das Reporting aus, wenn die Systemkonfiguration geändert wird?	Änderungen an der Systemkonfiguration, z. B. das Ändern eines Benutzernamens, aktualisieren keine vorhandenen Anrufprotokolle in Bezug auf diesen Benutzer und dessen Telefonnebenstelle.
Der Anruf wurde gehalten, aber das wird nicht in den Anruferdetails angezeigt?	Die Haltezeit wird nicht angezeigt. Bei Anrufen, die vom Anrufer gehalten werden, kann dies aus der Differenz zwischen der Anruferdauer und der Summe der Klingel- und Gesprächsdauer abgeleitet werden.
Wie lange werden Anrufprotokolle aufbewahrt?	Jeder Anrufdatensatz wird bis zu 30 Tage oder maximal bis zu 10.000 Anrufdatensätze gespeichert.

### Verwandte Links

[Verwenden von Anrufverlauf-Reporter](#) auf Seite 6

## Aktivieren des Anrufverlauf-Reporting

Der folgende Vorgang muss von einem Systemadministrator durchgeführt werden. Er konfiguriert das IP Office-System so, dass Anrufprotokolle an den cloudbasierten Speicher weitergeleitet werden, der vom Anrufverlauf-Reporting verwendet wird.

1. Das IP Office-System muss ein System im Abonnementmodus sein.
2. Das System muss so konfiguriert werden, dass seine SMDR-Datensätze an den gehosteten Speicher weitergeleitet werden. Dies erfolgt durch das Festlegen von **System > SMDR > Ausgabe** auf die Einstellung **Nur gehostet**.
3. Der einzelne Benutzer muss für die Verwendung des Benutzerportals konfiguriert werden.
4. Innerhalb der Benutzerportal-Einstellungen des Benutzers muss **Anruf-Reporting aktivieren** ausgewählt werden.

## Verwandte Links

[Verwenden von Anrufverlauf-Reporter](#) auf Seite 6

---

# Zugreifen auf Anrufberichterstellung

Auf die Anrufberichterstellung wird als Teil der Benutzerportal-Anwendung des IP Office-Systems zugegriffen. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch zum [Verwenden des IP Office-Benutzerportals](#).

Der Systemadministrator kann konfigurieren, welche Benutzer auf das Benutzerportal zugreifen und auf welche Funktionen sie innerhalb des Portals zugreifen können. Bei IP Office-Systemen im Abonnementmodus ist darin auch enthalten, ob der Benutzer auf die Anrufberichterstellung zugreifen kann.

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei Ihrem Benutzerportal an.
2. Klicken Sie auf das Symbol  **Anruf-Reporting** links im Portalfenster.
  - Es werden maximal 5 Benutzer für die gleichzeitige Anrufberichterstellung unterstützt.

## Verwandte Links

[Verwenden von Anrufverlauf-Reporter](#) auf Seite 6

---

# Anzeigen von Anruferdetails

Die Anruferdetails zeigen Details zum ursprünglichen Anrufer, an den der Anruf ursprünglich gerichtet war, und dann verschiedene Ereignisse im Anrufverlauf an. Beispiele für verschiedene Arten von Anrufverläufen finden Sie unter [Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15.

## Vorgehensweise

1. Um die Details eines Anrufs anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Anruferdetails** neben dem Anruf in der Anrufliste.

- Die Anrufdetails werden angezeigt.

The screenshot shows the AVAYA IP Office User Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the AVAYA logo, the text 'AVAYA IP Office User Portal', and user information 'Extn701 701'. Below the navigation bar, a sidebar contains icons for home, call log, contacts, play, clipboard, and settings. The main content area is titled 'Historical Call Reporter' and displays the following call details:

- Call Start on 06/09/2021 13:19:27 To 13:19:34 (00:00:08)
- Caller 801 - Extn801
- Dialled Number 701 13:19:27
- Called Extn701 701
- Ring Time 00:00:02
- Extn701 Connected at 13:19:30
- Talk Time 00:00:05
- Call end on 13:19:34 Total duration (00:00:08)

A 'Back' button is located in the bottom right corner of the call details section.

- Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

#### Verwandte Links

[Verwenden von Anrufverlauf-Reporter](#) auf Seite 6

## Sortieren der Anrufe

Standardmäßig wird die Anrufliste nach Datum und Uhrzeit sortiert. Sie können diese jedoch mit einer der aktuell angezeigten Spaltenüberschriften sortieren.

#### Vorgehensweise

- Klicken Sie auf die Überschrift der gewünschten Spalte „Sortieren“. Das Symbol ↓ zeigt die aktuell verwendete Spalte an.
- Klicken Sie erneut auf dieselbe Spaltenüberschrift, um die Sortierreihenfolge wieder umzukehren. Dies wird durch das Symbol ↑ angezeigt.

#### Verwandte Links

[Verwenden von Anrufverlauf-Reporter](#) auf Seite 6

## Durchsuchen der Anrufliste

Sie können das Suchfeld oben in der Anrufliste verwenden, um die gefilterten Anrufe zu durchsuchen und nur übereinstimmende Anrufe anzuzeigen.

## Vorgehensweise

1. Geben Sie den Filterbegriff ein. Sie können Teilbegriffe verwenden. Die Eingabe von „Sal“ entspricht beispielsweise dem Benutzernamen „Sally“ und dem Gruppennamen „Sales“.
2. Der Suchbegriff wird sofort angewendet.
3. Um die Suche zu entfernen, löschen Sie den Suchbegriff.

## Verwandte Links

[Verwenden von Anrufverlauf-Reporter](#) auf Seite 6

# Kapitel 2: Ändern der Berichtsfilter

Sie können die Details der aktuell angewendeten Filter anzeigen und ändern.

AVAYA IP Office User Portal

Last successful login was on 08/09/2021, 09:11:26

Historical Call Reporter

Search

Today  This Week  30 days

From - to

Enter a date range

Incoming

Outgoing

Internal

Abandoned

Completed

Group

Caller

DID

Duration

User

Account Code

Cancel Filter Records

Call Type	Called Date ↓	Talk Time	Caller	Group	Duration	Connected	Details
Internal	2021-09-06 16:13:55	00:00:00	801 - Extn801		00:00:03	701 - Extn701	Call Detail
Internal	2021-09-06 16:13:29	00:00:00	801 - Extn801		00:00:07		Call Detail
Internal	2021-09-06 13:39:38	00:01:20	701 - Extn701		00:01:23	801 - Extn801	Call Detail
Internal	2021-09-06 13:37:54	00:03:03	710 - 9641		00:03:05	701 - Extn701	Call Detail

## Verwandte Links

[Ausblenden der Filtereinstellungen](#) auf Seite 11

[Filtern nach Datum und Uhrzeit](#) auf Seite 12

[Filtern nach Anruftyp](#) auf Seite 12

[Filtern nach übereinstimmenden spezifischen Anrufdetails](#) auf Seite 13

---

## Ausblenden der Filtereinstellungen

Wenn Sie die Filtereinstellungen ausblenden, werden alle angewendeten Filter entfernt und alle Filtereinstellungen gelöscht.

### Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol .
2. Die Filtersteuerungen werden ausgeblendet und alle Filter, die auf die Anrufliste angewendet wurden, werden entfernt.

## Verwandte Links

[Ändern der Berichtsfilter](#) auf Seite 11

## Filtern nach Datum und Uhrzeit

Sie können die angezeigte Anrufliste nach Uhrzeit und Datum der Anrufe filtern. Alle Anrufe, bei denen sich ein Teil des Anrufs innerhalb des angegebenen Zeitraums befindet, sind enthalten. Dies gilt auch dann, wenn der Anruf außerhalb des angegebenen Zeitraums gestartet oder beendet wurde.

### Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol .
2. Wählen Sie mithilfe der Optionsschaltflächen auf der linken Seite den Zeitraum für Anrufe aus, der in die angezeigte Anrufliste aufgenommen werden soll. Ihre Auswahl wird sofort angewendet.
  - **Heute** – Nur Anrufe vom aktuellen Tag einschließen.
  - **Diese Woche** – Nur Anrufe in der aktuellen Woche enthalten, beginnend ab Montag.
  - **30 Tage** – Nur Anrufe der letzten 30 Tage einschließlich des aktuellen Tages.
  - **Von - bis** – Geben Sie den Datums- und Zeitbereich für Anrufe in der angezeigten Anrufliste an. Sie können festlegen, dass beide gleich sind, um Anrufe anzuzeigen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt in Bearbeitung waren.
3. Um den Filter anzuwenden, klicken Sie auf **Aufzeichnungen filtern**.
4. Klicken Sie auf das Symbol , um den Filter zu entfernen und die Filtereinstellungen zurückzusetzen.

### Verwandte Links

[Ändern der Berichtsfiler](#) auf Seite 11

## Filtern nach Anruftyp

Sie können die angezeigte Anrufliste so filtern, dass nur bestimmte Anruftypen angezeigt werden. Beispiel: Nur eingehende externe Anrufe.

### Vorgehensweise

1. Klicken Sie auf das Symbol .
2. Verwenden Sie die Kontrollkästchen, um auszuwählen, welche Anruftypen in die angezeigte Anrufliste aufgenommen werden sollen. Die aktuell ausgewählten werden durch ein ✓-Symbol gekennzeichnet.

<b>Eingehend</b>	Eingehende externe Anrufe, die verbunden waren.
<b>Ausgehend</b>	Ausgehende externe Anrufe, die verbunden waren.
<b>Intern</b>	Interne Anrufe, die wir verbunden haben.
<b>Abgebrochen</b>	Anrufe, die nicht verbunden wurden. Beachten Sie, dass dies Anrufe wie den Beratungsteil einer unüberwachten Vermittlung enthalten kann.
<b>Abgeschlossen</b>	Anrufe, die verbunden wurden.

- Um den Filter anzuwenden, klicken Sie auf **Aufzeichnungen filtern**.
- Klicken Sie auf das Symbol , um den Filter zu entfernen und die Filtereinstellungen zurückzusetzen.

#### Verwandte Links

[Ändern der Berichtsfiler](#) auf Seite 11

---

## Filtern nach übereinstimmenden spezifischen Anrufdetails

Sie können die angezeigte Anrufliste filtern, um nur Anrufe einzuschließen, die den angegebenen Kriterien entsprechen. Beispiel: Anrufe an einen bestimmten Benutzer oder eine bestimmte Gruppe. Die Übereinstimmung wird auch dann angewendet, wenn die Spalte mit den übereinstimmenden Daten nicht sichtbar ist.

#### Vorgehensweise

- Klicken Sie auf das Symbol .
- Verwenden Sie die Felder auf der linken Seite, um die spezifischen Anrufdetails festzulegen, die abgeglichen werden müssen. Hier stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:
  - Geben Sie die Details direkt in die Felder ein. Die Übereinstimmung muss genau sein. Teilweise Übereinstimmungen und Platzhalter werden nicht unterstützt.
  - Bewegen Sie den Cursor über einen Namen oder eine Nummer in der angezeigten Anrufliste. Wenn sich der Cursor in ein Symbol ändert, klicken Sie darauf, um diesen Namen oder diese Nummer als entsprechenden Filterwert zu verwenden.
- Die verfügbaren Felder sind:

Auswahl	Beschreibung
<b>Gruppe</b>	Wenn diese Option festgelegt ist, werden nur Anrufe für den entsprechenden Gruppennamen oder die entsprechende Nebenstellenummer angezeigt.
<b>Anrufer</b>	Anrufer: Wenn diese Option festgelegt ist, werden nur Anrufe mit dem entsprechenden Namen oder der Nummer angezeigt.
<b>DID</b>	Wenn diese Option aktiviert ist, werden nur Anrufe von der entsprechenden externen Telefonnummer angezeigt.
<b>Dauer</b>	Wenn diese Option festgelegt ist, werden nur Anrufe angezeigt, die mit der ausgewählten Dauer übereinstimmen. Im Gegensatz zu den anderen Optionen. Dieses Feld dient als Dropdown-Menü, in dem mögliche Werte aufgelistet werden.
<b>Benutzer</b>	Wenn diese Option festgelegt ist, werden nur Anrufe mit dem übereinstimmenden Benutzernamen oder der Nummer angezeigt.
<b>Verrechnungsc-ode</b>	Falls festgelegt, werden nur Anrufe mit dem zugehörigen Verrechnungsc-ode angezeigt.

- Um den Filter anzuwenden, klicken Sie auf **Aufzeichnungen filtern**.

5. Klicken Sie auf das Symbol  , um den Filter zu entfernen und die Filtereinstellungen zurückzusetzen.

**Verwandte Links**

[Ändern der Berichtsfilter](#) auf Seite 11

# Anhang A: Hinweise und Beispiele

Dieser Abschnitt enthält einige Beispiele für die Anrufdetails, die in einigen einfachen Anrufszenarien angezeigt werden. Er enthält auch Hinweise dazu, wie und wann das System die Anrufprotokolle erstellt, die über die Anwendung angezeigt werden.

Beachten Sie, dass dies nur Beispiele sind. Ähnliche Szenarien, z. B. das Starten einer Konferenz mit drei Teilnehmern, können in Abhängigkeit von den verwendeten Telefonen und Anwendungen auf vielerlei Weise erreicht werden.

## Verwandte Links

- [Anruf \(angenommen\)](#) auf Seite 15
- [Anruf \(nicht beantwortet\)](#) auf Seite 16
- [Anruf \(Automatisch angenommen\)](#) auf Seite 17
- [Gruppenanruf \(beantwortet\)](#) auf Seite 18
- [Gruppenanruf \(nicht angenommen\)](#) auf Seite 18
- [Automatisch beantworteter Anruf](#) auf Seite 19
- [Durchsage](#) auf Seite 20
- [Durchsage \(Nicht angenommen\)](#) auf Seite 21
- [Voicemail \(Nachricht hinterlassen\)](#) auf Seite 22
- [Voicemail \(Nachrichten abfragen\)](#) auf Seite 23
- [Vermittlung – Nicht überwacht](#) auf Seite 24
- [Vermittlungsberatung](#) auf Seite 25
- [Telefonkonferenz](#) auf Seite 27
- [Gehaltenes Gespräch](#) auf Seite 29
- [Rufweiterleitung nach Zeit](#) auf Seite 29
- [Anruf umleiten](#) auf Seite 30

---

## Anruf (angenommen)

Dieses Beispiel zeigt einen einfachen internen Anruf.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-27 08:04:51	00:00:16	202 - Extn202	00:00:32	203 - Extn203	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

In den Anrufdetails wird angezeigt, dass das gewählte Ziel angerufen und der Anruf dann verbunden wird.

Call Start on 27/01/2022 08:04:51 To 08:05:22 (00:00:32)

 Caller 202 - Extn202  Dialed Number 203 08:04:51
 Called Extn203 203  Ring Time 00:00:13
 Extn203 Connected at 08:05:06  Talk Time 00:00:17
 Call end on 08:05:22 Total duration (00:00:32)

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

## Anruf (nicht beantwortet)

Dieses Beispiel zeigt einen internen Anruf, der klingelte und dann vom Anrufer beendet wurde, bevor er angenommen oder an eine beliebige Weiterleitung wie Voicemail umgeleitet wurde.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-28 07:50:02	00:00:00	202 - Extn202	00:00:13	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	-------------

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Call Start on 28/01/2022 07:50:02 To 07:50:14 (00:00:13)

 Caller 202 - Extn202  
 Dialed Number 203 07:50:02

 Call end on 07:50:14 Total duration (00:00:13)

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

## Anruf (Automatisch angenommen)

Dieses Beispiel zeigt einen internen Anruf, der automatisch verbunden wird.

### Ansicht der Anrufliste

<input type="checkbox"/>	TYPE	TIME	CALLER	GROUP	DURATION	CONNECTED
<input type="checkbox"/>		12:39:07 PM 7/23/2018	205 Erica		00:00:55	206

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Der Hauptunterschied zu einem normalen Anruf ist das Fehlen einer Klingeldauer.

 Internal Call 7/23/2018 12:39:07 PM to 12:40:02 PM (00:00:55)

 Caller: 205 Erica

 User Target: 206 Fiona at: 12:39:08 PM

 206 Fiona Connected at: 12:39:08 PM

 Talk Time: 00:00:54

 Completed at: 12:40:02 PM

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

## Gruppenanruf (beantwortet)

Dieses Beispiel zeigt einen Anruf an eine Gruppe durch einen internen Benutzer. In diesem Fall wird der Anruf von einem Mitglied der Gruppe angenommen.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-27 08:20:00	00:00:11	201 - Extn201	Main	00:00:40	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	---------------	-------------

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Die Anrufdetails zeigen den ursprünglichen Anruf an die Nebenstellenummer der Gruppe an und die verbundene Gesprächszeit des Gruppenmitglieds, das den Anruf angenommen hat. Die Rufzeit bei verschiedenen Gruppenmitgliedern, wenn der Anruf auf Beantwortung gewartet hat, wird nicht angezeigt.

Call Start on 27/01/2022 08:20:00 To 08:20:40 (00:00:40)

 Caller 201 - Extn201

 Dialed Number 200 08:20:00

 Extn202 Connected at 08:20:29

 Talk Time 00:00:11

 Call end on 08:20:40 Total duration (00:00:40)

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

## Gruppenanruf (nicht angenommen)

Dieses Beispiel zeigt einen Anruf an eine Gruppe durch einen internen Benutzer. In diesem Fall wird die Gruppe angerufen, ohne den Anruf zu beantworten.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-27 08:14:54	00:00:00	201 - Extn201	Main	00:00:36		Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	--	-------------

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Die Anrufdetails zeigen an, dass die Nebenstellenummer der Gruppe angerufen und der Anruf ohne Verbindung beendet wurde.

Call Start on 27/01/2022 08:14:54 To 08:15:30 (00:00:36)

 Caller 201 - Extn201  
 Dialed Number 200 08:14:54

 Call end on 08:15:30 Total duration (00:00:36)

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

## Automatisch beantworteter Anruf

Dieses Beispiel zeigt einen internen Anruf, der automatisch beantwortet wird. Beispielsweise die Verwendung einer Funktion wie der automatischen Gegensprechanlage.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-28 10:00:04	00:00:12	203 - Extn203	00:00:12	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Die Anrufdetails zeigen an, dass das Ziel ohne Rufzeit verbunden wurde.

Call Start on 28/01/2022 10:00:04 To 10:00:16 (00:00:12)

 Caller 203 - Extn203  Dialed Number 202 10:00:04
 Extn202 Connected at 10:00:04  Talk Time 00:00:12
 Call end on 10:00:16 Total duration (00:00:12)

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

## Durchsage

Dieses Beispiel zeigt eine Durchsage an eine Gruppe. Es gibt keinen verbundenen Teilnehmer, da die Durchsage zwar automatisch von allen Mitgliedern der Huntgruppe gehört wird, es jedoch keine Zwei-Wege-Verbindung gibt.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-27 08:25:00	00:00:10	201 - Extn201	Main	00:00:11	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	-------------

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Die Anrufdetails zeigen einen Anruf mit einer Gesprächsdauer, aber kein vorheriges Klingeln oder Details zur Verbindung an. Dies deutet in der Regel auf eine Durchsage hin.

Call Start on 27/01/2022 08:25:00 To 08:25:10 (00:00:11)

 Caller 201 - Extn201  
 Dialed Number 200 08:25:00

 Talk Time 00:00:11

 Call end on 08:25:10 Total duration (00:00:11)

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

## Durchsage (Nicht angenommen)

Dieses Beispiel zeigt eine Durchsage an eine Gruppe. In diesem Fall hat eine der Personen, die die Durchsage hören, die Durchsage angenommen und sie in einen normalen Anruf umgewandelt.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-27 08:28:49	00:00:06	201 - Extn201	Main	00:00:11	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	---------------	-------------

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Die ursprünglichen Anrufdetails zeigen einen Anruf mit einer Gesprächsdauer, aber kein vorheriges Klingeln oder Details zur Verbindung an. Dies deutet in der Regel auf eine Durchsage hin. Der Anruf wird dann jedoch verbunden.

Call Start on 27/01/2022 08:28:49 To 08:28:59 (00:00:11)

 Caller 201 - Extn201  
 Dialed Number 200 08:28:49

 Talk Time 00:00:04

 Extn202 Connected at 08:28:53  
 Talk Time 00:00:07

 Call end on 08:28:59 Total duration (00:00:11)

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

## Voicemail (Nachricht hinterlassen)

Dieses Beispiel zeigt einen Anruf an eine Nebenstelle, der nach Nichtbeantwortung an Voicemail umgeleitet wird.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-27 08:32:52	00:00:23	201 - Extn201	00:00:41	#Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	----------	-------------

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

In diesem Fall zeigt es den Anruf an, der einen Benutzer 15 Sekunden lang anruft, und wird dann nach Ablauf der Zeit für keine Antwort an die Voicemail weitergeleitet. Der Anrufer wurde dann mit der Voicemail verbunden, bevor er den Anruf beendete.

Call Start on 27/01/2022 08:32:52 To 08:33:32 (00:00:41)

 Caller 201 - Extn201  
 Dialed Number 202 08:32:52

 Called Extn202 202  
 Ring Time 00:00:15

 Voicemail 00:00:24

 Call end on 08:33:32 Total duration (00:00:41)

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

## Voicemail (Nachrichten abfragen)

Dieses Beispiel zeigt einen Benutzer, der \*17 wählt, um auf die Voicemail zuzugreifen.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-27 08:40:04	00:00:52	202 - Extn202	00:00:55	?Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	----------	-------------

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Call Start on 27/01/2022 08:40:04 To 08:40:58 (00:00:55)

 Caller 202 - Extn202  
 Dialed Number \*17 08:40:04

 Voicemail 00:00:53

 Call end on 08:40:58 Total duration (00:00:55)

## Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

# Vermittlung – Nicht überwacht

Dieses Beispiel zeigt die Anrufprotokoll-Aufzeichnungen für eine unüberwachte Vermittlung. Sie besteht aus dem ursprünglichen Anruf und dem Beratungsanruf, die für die Vermittlung verwendet wird.

## Ansicht der Anrufliste

Consultation	2022-01-27 08:50:25	00:00:00	203 - Extn203	00:00:03		Call Detail
Internal	2022-01-27 08:50:05	00:00:14	201 - Extn201	00:00:41	202 - Extn202	Call Detail

## Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Die Anrufdetails für den ursprünglichen Anruf zeigen das Klingeln und die Verbindung mit dem ursprünglichen Ziel an, dann das Klingeln und die Verbindung mit dem Vermittlungsziel.

Call Start on 27/01/2022 08:50:05 To 08:50:46 (00:00:41)

 Caller 201 - Extn201  
 Dialed Number 203 08:50:05

 Called Extn203 203  
 Ring Time 00:00:10

 Extn203 Connected at 08:50:17  
 Talk Time 00:00:08

 Called Extn202 202  
 Ring Time 00:00:04

 Extn202 Connected at 08:50:31  
 Talk Time 00:00:15

 Call end on 08:50:46 Total duration (00:00:41)

**Verwandte Links**

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

## Vermittlungsberatung

Dieses Beispiel zeigt die Anrufprotokoll-Aufzeichnungen für eine überwachte Vermittlung. Sie besteht aus dem ursprünglichen Anruf und dem Beratungsanruf, die für die Vermittlung verwendet wird.

**Ansicht der Anrufliste**

Consultation	2022-01-27 08:55:14	00:00:12	203 - Extn203	00:00:19	202 - Extn202	Call Detail
Internal	2022-01-27 08:55:03	00:00:05	201 - Extn201	00:00:34	202 - Extn202	Call Detail

**Ansicht der Anrufdetails**

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Die Anrufrdetails für den ursprünglichen Anruf zeigen den Anruf an, der am ursprünglichen Ziel klingelt. Daraufhin wird der Anruf angezeigt, der am ursprünglichen Ziel und am Vermittlungsziel verbunden ist.

Call Start on 27/01/2022 08:55:03 To 08:55:37 (00:00:34)

 Caller 201 - Extn201  
 Dialed Number 203 08:55:03

 Called Extn203 203  
 Ring Time 00:00:05

 Extn203 Connected at 08:55:09  
 Talk Time 00:00:04

 Extn202 Connected at 08:55:31  
 Talk Time 00:00:06

 Call end on 08:55:37 Total duration (00:00:34)

Die Anrufrdetails für die Beratung zeigen die Ruf- und Verbindungszeit für den Teilnehmer, der die überwachte Vermittlung durchführt.

Call Start on 27/01/2022 08:55:14 To 08:55:33 (00:00:19)

 Caller 203 - Extn203  
 Dialed Number 202 08:55:14

 Called Extn202 202  
 Ring Time 00:00:03

 Extn202 Connected at 08:55:20  
 Talk Time 00:00:13

 Call end on 08:55:33 Total duration (00:00:19)

**Verwandte Links**

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

## Telefonkonferenz

Dieses Beispiel zeigt die Anrufprotokolle für eine Ad-hoc-Konferenz mit drei Teilnehmern. Es zeigt ein Anrufprotokoll für den ursprünglichen Anruf und dann die Konferenzerufe an.

**Ansicht der Anrufliste**

Die Anrufliste zeigt mehrere Anrufe für eine Telefonkonferenz an. Der Verknüpfungsfaktor ist die allgemeine Konferenz-ID, in diesem Beispiel 100, die als Anrufer oder als einer der verbundenen Teilnehmer angezeigt wird.

Conference	2022-01-27 09:00:28	00:00:21	100	00:00:22	201 - Extn201	Call Detail
Conference	2022-01-27 09:00:28	00:00:28	100	00:00:28	202 - Extn202	Call Detail
Conference	2022-01-27 09:00:21	00:00:28	203 - Extn203	00:00:38	100	Call Detail
Internal	2022-01-27 09:00:07	00:00:15	203 - Extn203	00:00:23	201 - Extn201	Call Detail

**Ansicht der Anrufdetails**

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

In den Anrufdetails der ersten Telefonkonferenz wird der dritte Anrufer angezeigt, der zur Konferenz eingeladen wird.

Call Start on 27/01/2022 09:00:21 To 09:00:59 (00:00:38)

 Caller 203 - Extn203  
 Dialed Number 202 09:00:21

 Called Extn202 202  
 Ring Time 00:00:03

 Extn202 Connected at 09:00:27  
 Talk Time 00:00:03

 Talk Time 00:00:28

 Call end on 09:00:59 Total duration (00:00:38)

Die Anrufrdetails der zweiten und dritten Telefonkonferenz zeigen die Zeit der verschiedenen Teilnehmer in der Telefonkonferenz an.

Call Start on 27/01/2022 09:00:28 To 09:00:56 (00:00:28)

 Caller 100  
 Dialed Number 09:00:28

 Extn202 Connected at 09:00:28  
 Talk Time 00:00:28

 Call end on 09:00:56 Total duration (00:00:28)

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

## Gehaltenes Gespräch

Dieses Beispiel zeigt einen Anruf, bei dem der Anrufende für eine bestimmte Zeit gehalten wird.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-28 08:17:48	00:00:23	202 - Extn202	00:00:45	203 - Extn203	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Die Anrufdetails zeigen nicht ausdrücklich die Haltezeit an. Die Dauer des Klingelns und des Gesprächs unterscheidet sich jedoch von der gesamten Dauer.

Call Start on 28/01/2022 08:17:48 To 08:18:32 (00:00:45)

 Caller 202 - Extn202

 Dialed Number 203 08:17:48

 Called Extn203 203

 Ring Time 00:00:05

 Extn203 Connected at 08:17:56

 Talk Time 00:00:23

 Call end on 08:18:32 Total duration (00:00:45)

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

## Rufweiterleitung nach Zeit

Dieses Beispiel zeigt einen Anruf, bei dem der Anrufende für eine bestimmte Zeit gehalten wird.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-27 09:25:14	00:00:10	201 - Extn201	00:00:37	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

### Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Die Anrufdetails zeigen den Anruf, der am ursprünglichen Ziel klingelt, ohne verbunden zu werden. Der Anruf klingelt dann an einem anderen Ziel und wird nach der Annahme verbunden.

Call Start on 27/01/2022 09:25:14 To 09:25:50 (00:00:37)

 Caller 201 - Extn201  Dialed Number 203 09:25:14
 Called Extn203 203  Ring Time 00:00:15
 Called Extn202 202  Ring Time 00:00:08
 Extn202 Connected at 09:25:40  Talk Time 00:00:11
 Call end on 09:25:50 Total duration (00:00:37)

### Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

---

## Anruf umleiten

Dieses Beispiel zeigt einen Anruf, der umgeleitet wurde, ohne am ursprünglichen Ziel zu klingeln. Zum Beispiel aufgrund von „Weiterleitung bei Besetzt“ oder „Alle weiterleiten“.

### Ansicht der Anrufliste

Internal	2022-01-27 09:35:03	00:00:06	201 - Extn201	00:00:13	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

## Ansicht der Anrufdetails

In der Ansicht der Anrufdetails werden weitere Informationen angezeigt. Klicken Sie hierzu in der Anrufliste auf **Anrufdetail** neben dem Anruf. Um zur Anrufliste zurückzukehren, klicken Sie auf **Zurück**.

Die Anrufdetails zeigen den Anrufer an, der 203 wählt, aber dann am umgeleiteten Ziel klingelt.

Call Start on 27/01/2022 09:35:03 To 09:35:16 (00:00:13)

 Caller 201 - Extn201  
 Dialed Number 203 09:35:03

 Called Extn202 202  
 Ring Time 00:00:05

 Extn202 Connected at 09:35:10  
 Talk Time 00:00:06

 Call end on 09:35:16 Total duration (00:00:13)

## Verwandte Links

[Hinweise und Beispiele](#) auf Seite 15

# Index

56 Tage .....	<a href="#">12</a>	Beispiele ( <i>Fortsetzung</i> ) .....	<a href="#">25</a>
<b>A</b>		Überwachte Vermittlung .....	<a href="#">25</a>
Ab .....	<a href="#">12</a>	Umgeleitete Anrufe .....	<a href="#">30</a>
Abgebrochene Anrufe .....	<a href="#">16, 18</a>	Unüberwachte Vermittlung .....	<a href="#">24</a>
Filter .....	<a href="#">12</a>	Voicemail .....	<a href="#">22, 23</a>
Absteigend .....	<a href="#">9</a>	Benutzer .....	<a href="#">13</a>
Alle .....	<a href="#">12</a>	Filter .....	<a href="#">13</a>
Angenommene Anrufe .....	<a href="#">15</a>	Berichtsfilter .....	<a href="#">11</a>
Anmelden .....	<a href="#">8</a>	Anrufer .....	<a href="#">13</a>
Anrufe .....		Anruftyp .....	<a href="#">12</a>
Abgebrochene Anrufe .....	<a href="#">16, 18</a>	Benutzer .....	<a href="#">13</a>
Angenommene Anrufe .....	<a href="#">15</a>	Datum .....	<a href="#">12</a>
Aufbewahrung .....	<a href="#">7</a>	Dauer .....	<a href="#">13</a>
Automatisch angenommene Anrufe .....	<a href="#">17</a>	Durchwahl .....	<a href="#">13</a>
Automatisch beantwortete Anrufe .....	<a href="#">19</a>	Entfernen .....	<a href="#">11</a>
Durchsage .....	<a href="#">20, 21</a>	Gruppe .....	<a href="#">13</a>
Gehalten .....	<a href="#">7</a>	Kontokennung .....	<a href="#">13</a>
Gehaltenes Gespräch .....	<a href="#">29</a>	Typ .....	<a href="#">12</a>
Geparkte Anrufe .....	<a href="#">7</a>	Uhrzeit .....	<a href="#">12</a>
Gruppenanrufe .....	<a href="#">18</a>	<b>D</b>	
Maximal .....	<a href="#">7</a>	Datum .....	
Nicht beantwortete Anrufe .....	<a href="#">16, 18</a>	Filter .....	<a href="#">12</a>
Rufweiterleitung nach Zeit .....	<a href="#">29</a>	Dauer .....	
Sortieren .....	<a href="#">9</a>	Filter .....	<a href="#">13</a>
Suchen .....	<a href="#">9</a>	Diese Woche .....	<a href="#">12</a>
Telefonkonferenzen .....	<a href="#">27</a>	Durchsage .....	<a href="#">20, 21</a>
Überwachte Vermittlung .....	<a href="#">25</a>	Durchwahl .....	
Umgeleitete Anrufe .....	<a href="#">30</a>	Filter .....	<a href="#">13</a>
Unüberwachte Vermittlung .....	<a href="#">24</a>	<b>E</b>	
Voicemail .....	<a href="#">22, 23</a>	Eingehende Anrufe .....	
Anrufen .....		Filter .....	<a href="#">12</a>
Details .....	<a href="#">8</a>	<b>F</b>	
Anrufer .....		Filter .....	<a href="#">11</a>
Filter .....	<a href="#">13</a>	Anrufer .....	<a href="#">13</a>
Ansicht .....		Anruftyp .....	<a href="#">12</a>
Anruferdetails .....	<a href="#">8</a>	Benutzer .....	<a href="#">13</a>
Aufsteigend .....	<a href="#">9</a>	Datum .....	<a href="#">12</a>
Ausgehende Anrufe .....		Dauer .....	<a href="#">13</a>
Filter .....	<a href="#">12</a>	Durchwahl .....	<a href="#">13</a>
Automatisch angenommene Anrufe .....	<a href="#">17</a>	Entfernen .....	<a href="#">11</a>
Automatisch beantwortete Anrufe .....	<a href="#">19</a>	Gruppe .....	<a href="#">13</a>
<b>B</b>		Kontokennung .....	<a href="#">13</a>
Beispiele .....		Typ .....	<a href="#">12</a>
Abgebrochene Anrufe .....	<a href="#">16, 18</a>	Uhrzeit .....	<a href="#">12</a>
Angenommene Anrufe .....	<a href="#">15</a>	<b>G</b>	
Automatisch angenommene Anrufe .....	<a href="#">17</a>	Gehaltene Anrufe .....	<a href="#">7</a>
Automatisch beantwortete Anrufe .....	<a href="#">19</a>	Haltezeit .....	<a href="#">8</a>
Durchsage .....	<a href="#">20, 21</a>	Gehaltenes Gespräch .....	<a href="#">29</a>
Gehaltenes Gespräch .....	<a href="#">29</a>	Geparkte Anrufe .....	<a href="#">7</a>
Gruppenanrufe .....	<a href="#">18</a>		
Nicht beantwortete Anrufe .....	<a href="#">16, 18</a>		
Rufweiterleitung nach Zeit .....	<a href="#">29</a>		
Telefonkonferenzen .....	<a href="#">27</a>		

Geparkte Anrufe ( <i>Fortsetzung</i> )	
Parkzeit .....	<a href="#">8</a>
Gesprächszeit .....	<a href="#">8</a>
Gruppe	
Filter .....	<a href="#">13</a>
Gruppenanrufe .....	<a href="#">18</a>
<b>H</b>	
Heute .....	<a href="#">12</a>
<b>I</b>	
In 30 Tagen .....	<a href="#">12</a>
Inaktivität .....	<a href="#">8</a>
Index .....	<a href="#">7, 15</a>
Interne Anrufe	
Filter .....	<a href="#">12</a>
<b>K</b>	
Kennwort .....	<a href="#">8</a>
Klingelzeit .....	<a href="#">8</a>
Kontokennung	
Filter .....	<a href="#">13</a>
<b>L</b>	
Letzte 30 Tage .....	<a href="#">12</a>
<b>M</b>	
Maximale Anrufe .....	<a href="#">7</a>
<b>N</b>	
Nicht beantwortete Anrufe .....	<a href="#">16, 18</a>
<b>O</b>	
Offline .....	<a href="#">8</a>
Online .....	<a href="#">8</a>
<b>R</b>	
Rückfrageanrufe	
Filter .....	<a href="#">12</a>
Rufweiterleitung nach Zeit .....	<a href="#">29</a>
<b>S</b>	
Sortieren .....	<a href="#">9</a>
Sprache .....	<a href="#">8</a>
Sprache wählen .....	<a href="#">8</a>
Suchen .....	<a href="#">9</a>
<b>T</b>	
Telefonkonferenzen .....	<a href="#">27</a>
<b>U</b>	
Überwachte Vermittlung .....	<a href="#">25</a>
Uhrzeit	
Filter .....	<a href="#">12</a>
Umgeleitete Anrufe .....	<a href="#">30</a>
Unüberwachte Vermittlung .....	<a href="#">24</a>
<b>V</b>	
Voicemail	
Abfragen .....	<a href="#">23</a>
Hinterlassen .....	<a href="#">22</a>
<b>W</b>	
Wählzeit .....	<a href="#">8</a>
Wartezeit .....	<a href="#">8</a>
<b>Z</b>	
Zeit .....	<a href="#">7</a>
Gehalten .....	<a href="#">8</a>
Klingeln .....	<a href="#">8</a>
Parken .....	<a href="#">8</a>
Sprechen .....	<a href="#">8</a>
Wählen .....	<a href="#">8</a>
Warteschlange .....	<a href="#">8</a>
Zeitüberschreitung .....	<a href="#">8</a>