

Bedienung am IP-Telefon (für Snom D785, D865 oder ähnlich)



Hotdesking / „Follow me“ (Freischaltung erforderlich, in der Regel bei flexiblen Arbeitsplätzen genutzt)

Mit Hotdesking können Sie ihre Nebenstelle an jedem Telefon im Unternehmen nutzen:

- **Anmelden:** Wähle * 7 7 * <Nebenstelle> *, bei Aufforderung ihre PIN eingeben
- **Abmelden:** Wähle * 7 7 * 5 *, es folgt eine Bestätigung

Status

- **Umschalten am IP-Telefon:** Mit wird zwischen **Verfügbar** und **Nicht stören** (DND) gewechselt. **Abwesend** ist über die BLF-Taste erreichbar (→ siehe ‚Initiale Einrichtung‘).
- **Alternativ:** Durch die Wahl von , oder oder auch in der App.

Warteschleifen (Freischaltung erforderlich)

- **Anmelden:** Über die konfigurierte BLF-Taste oder durch die Wahl von .
- **Abmelden:** Über die konfigurierte BLF-Taste oder durch die Wahl von .

Klingelton für persönlich genutzte Geräte

- **Externe Gespräche:** Der Klingelton kann nicht geändert werden (Update steht aus).
- **Interne Gespräche und Warteschleifen:** Wählen Sie je einen Klingelton zwischen 1 und 10, dann bitte die Service-Desk kontaktieren (nur bei persönlichen Telefonen möglich).
- **Klingelton testen:** → **Präferenzen** → **Audio** → **Klingelton**

Weitere Funktionen

- **Anrufe vermitteln:** Im Gespräch **Weiterleiten** drücken, Ziel-Nummer wählen und bestätigen, ggf. Gespräch ankündigen und mit **Weiterleiten** Gespräch übergeben. Alternativ: Die Ziel-Nummer mittels **BLF** auswählen. Das Gespräch wird direkt übergeben oder kann angekündigt werden je nach Einstellung (ggf. über Service-Desk ändern lassen).
- **Rufumleitungen:** Wir empfehlen Rufumleitungen im 3CX Webclient in Verbindung mit dem Präsenzstatus zu konfigurieren (→ siehe ‚Initiale Einrichtung‘). Wie empfehlen nicht, Rufumleitungen im IP-Telefon zu konfigurieren.
- **Telefonbuch:** Änderungen in M365, wenn nicht verwendet über den Webclient in: **Kontakte**
- **Synchronisation:** Erfolgt innerhalb 10 Minuten (bei über easyinttel.de bezogene Telefone) und einmal am Tag. Manuell auszulösen: → **Wartung** → **Sync-Einstellungen** → **OK**
- **IP-Telefon neu starten:** * * # # (beim Neustart erfolgt ebenfalls eine Synchronisation)

Fragen

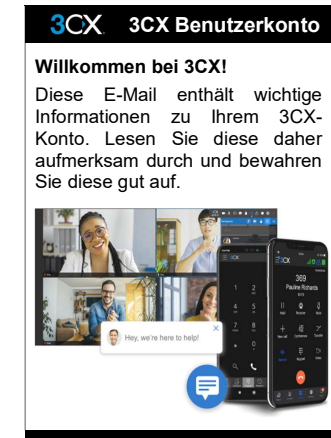
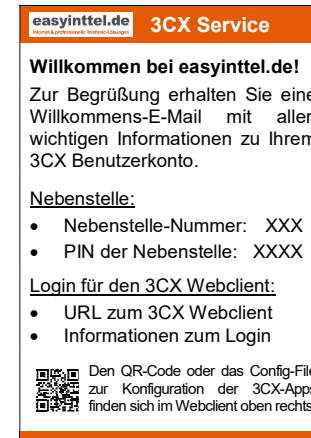


Bitte beachten Sie das Benutzerhandbuch: <https://www.3cx.de/benutzerhandbuch/>
Bei weiteren Fragen bitten wir die benannten Key-User zu kontaktieren oder sich an die Service-Desk in Ihrem Unternehmen zu wenden.

Benutzerhandbuch zum 3CX Service von easyinttel.de

für Benutzer und Key-User, bereitgestellt von easyinttel.de

Neu bei 3CX? Kein Problem! Dieses Benutzerhandbuch ist der ideale Startpunkt, um sich mit den wichtigsten Funktionen von 3CX vertraut zu machen. Egal ob am IP-Telefon, am PC oder per App – mit 3CX sind Sie an allen Endgeräten gleichzeitig erreichbar, wenn Sie es wünschen. Damit ist 3CX die zentrale Anlaufstelle für die Geschäftskommunikation.

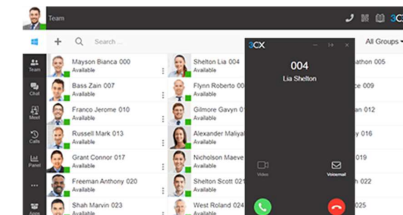


3CX kann mit folgenden Endgeräten genutzt werden

am IP-Telefon
(Tischtelefon)



am PC oder MAC im
3CX Webclient oder Desktop App



per App am
Smartphone



Initiale Einrichtung für Benutzer von 3CX



Anmelden am 3CX Webclient (im Webbrowser)

- Öffne den 3CX Webclient mit der URL aus der Willkommens-E-Mail.
- Bitte bevorzugt über **Microsoft** oder **Google** anmelden. Alternativ ein einiges Passwort festlegen und mit einer Authenticator-App nutzen.



Präsenzstatus und Weiterleitungsregeln einstellen

Legen Sie ihren Präsenzstatus (auch Status) durch einen Klick auf den Avatar fest. Wir empfehlen die Nutzung von: **Verfügbar**, **Abwesend** und **Nicht stören**. Bei einem geführten Telefonat wechselt der Status zu **gelb**, es gelten die Regeln von **Nicht stören**.

Öffne das Menü: [...] → **Einstellungen** → **Anrufweiterleitung**; Vorschlag zur Einstellung:

	Verfügbar	Abwesend	Nicht stören	Lunch	Business Trip	
Zeitüberschreitung	45 Sek.	n/a	n/a	45 Sek.	n/a	
Keine Annahme	Externe Anrufe	Mailbox	Mailbox	Mailbox	besetzt senden	besetzt senden
	Interne Anrufe	besetzt senden	besetzt senden	besetzt senden	besetzt senden	besetzt senden
Bei besetzt oder nicht angemeldet	Externe Anrufe	besetzt senden	n/a	n/a	besetzt senden	n/a
	Interne Anrufe	besetzt senden	n/a	n/a	besetzt senden	n/a

Besetztlampenfeld (BLF) am Tischtelefon

Steht Ihnen ein Tischtelefon mit Besetztlampenfeld zur Verfügung, können die BLF-Tasten wie folgt belegt werden:

- Menü öffnen: [...] → **Einstellungen** → **BLF-Taste**
- Tasten wie gewünscht belegen (vergl. Beispiel rechts)
- Synchronisation abwarten oder Telefon neu starten

#	Funktion	Wert
1	Agent an-/abm.*	Ein
2	Agent an-/abm.*	Aus
3	Status ändern	Abwesend
4	BLF	201 Muster, Mia

* an Warteschleife (Freischaltung erforderlich)

Alternativ zum Webclient können Sie ihren Status auch am Tischtelefon anpassen: Zwischen **Verfügbar** ↔ **Nicht stören** mit der Taste **[⊖]**, auf **Abwesend** über BLF-Taste

Bei konfigurierten Kurzwahlen wird der Status der Nebenstelle angezeigt: frei (■) / besetzt (■)

Ansagen für die eigene Mailbox

Für jeden Status kann eine eigene Ansage hinterlegt werden:

- Öffne das Menü: [...] → **Einstellungen** → **Ansagen**
- Wähle **Begrüßung aufzeichnen**, alternativ eine vorhandene Audio-Datei **Hochladen**

Gut zu Wissen

- **Nebenstelle:** Mit der 3-stelligen Nummer können alle internen Teilnehmer erreicht werden.
- **Präsenzstatus:** Es wird die Erreichbarkeit für externe und interne Anrufe gesteuert. Der Status wird zwischen allen internen Teilnehmer geteilt (außer anders konfiguriert).
- **Signalisierungsgruppen:** Anrufe an Signalisierungsgruppen werden bei allen Gruppenmitgliedern signalisiert, wenn diese **Verfügbar** sind (außer anders konfiguriert).
- **Warteschleifen:** Anrufe an Warteschleifen werden gesammelt und entsprechend den eingestellten Regeln an die Agenten weitergeleitet, sobald diese **Verfügbar** sind. Agenten können sich selbstständig an- & abmelden, bspw. in Pausenzeiten (außer anders konfiguriert).

Bedienung am 3CX Webclient (im Webbrowser)



Über Ihr Profil-Icon oben rechts können Sie schnell und einfach ihren Status umschalten und sich von Warteschleifen an- und abmelden (Freischaltung erforderlich).

Mit den weiteren Icons oben rechts erreichen Sie die Telefon-Funktion, das Telefonbuch und den QR-Code zum Einrichten der Smartphone-App.

Über das Menü auf der linken Seite haben Sie Zugriff auf alle weiteren Funktionen. Bitte beachten Sie beim Telefonbuch:

- Team** **Chat** **Konf.** **Anzeige**
- Anrufe Kontakte** **Mailbox & Einstellungen**
- Admin** **Apps**
- Synchronisiert auf IP-Telefone: Vorname, Nachname & Mobilnr.
- Bitte bei der Telefonnummer nur Ziffern und ‚+‘ aufnehmen.
- Admin: Nur für berechtigte Benutzer (Freischaltung erforderlich).
- Apps: Links zu den Apps für PC, Browser-Erweiterungen und Smartphone.

Empfehlung: Bei Nutzung eines IP-Telefons wird keine weitere Software auf dem PC benötigt, der Webclient genügt. Ansonsten empfehlen wir die ‚Windows App‘.

Bedienung am Smartphone



- Lade die für Android (links) oder iOS (rechts) auf das Smartphone.
- Scanne den QR-Code aus dem 3CX Webclient (oben rechts).



Die wesentlichen Funktionen der App sind:

- **Telefon:** Anrufe tätigen und entgegennehmen. Für eine gute Sprachqualität ist eine gute Internetverbindung notwendig, bspw. via LTE oder WLAN.
- **Präsenzstatus:** Über die farbige Schaltfläche oben rechts kann der Status einfach und schnell angepasst werden.
- **Warteschleifen:** Das An- und Abmelden an Warteschleifen ist über das Icon oben rechts (neben dem Status) möglich (Freischaltung erforderlich).
- **Stiller Modus** bei Android: **[☰]** → **Stumm** auswählen und beim iPhone: **[☰]** → **Einstellungen** → **Klingelton** → **Silence** auswählen
- **App Deaktivieren:** **[☰]** → **Konten**, auf das aktive Konto tippen, halten und dann **Deaktivieren** bzw. **Aktivieren**

Anrufe vermitteln: Im laufenden Gespräch die Taste **[↗]** drücken. Dann kann ausgewählt werden, ob **Direkt** oder **Angekündigt** vermittelt werden soll:

- **Direkt:** Ziel-Nummer wählen, sobald das Ziel abnimmt ist das Gespräch übergeben.
- **Angekündigt:** Ziel-Nummer wählen, Gespräch ankündigen, mit **[✕]** Gespräch übergeben.