

NFON Telefonanlage

allgemeine Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen

Inhaltsverzeichnis

1. Telefonanruf beginnen.....	2
2. Telefonanruf annehmen.....	2
4. Telefonanruf weiterverbinden.....	2
a. Variante 1 - Transfer mit Rückfrage.....	2
b. Variante 2 - Transfer ohne Rückfrage.....	2
c. Variante 3 - Direktvermittlung.....	3
5. Telefonanruf holen.....	3
6. Telefonanruf umschalten zwischen den Sprechmöglichkeiten.....	3
a. Beispiel - Umschalten zwischen Telefonhörer und Freisprechfunktion.....	3
7. Ich bin nicht erreichbar.....	3
8. ein- und ausbuchen.....	3
9. Besprechen von Telefonanrufbeantwortern.....	3
10. Dreierkonferenz.....	4
11. Konferenz mit mehreren Teilnehmern (bis 50 Teilnehmer).....	4
12. Administrativer Zugriff auf die Telefonkonferenz.....	4
13. Einrichtung einer Weiterleitung.....	4
a. Tastenbelegung auf dem Telefon.....	4
b. Eingabe mittels Steuercodes.....	5
c. Eingabe mittels ncontrol.....	5
14. Telefon neu starten.....	5
15. Tastenbeschriftung.....	5
16. verpaßte Anrufe.....	5
a. Variante 1 - am Telefon.....	5
b. Variante 2 - online.....	5

1. Telefonanruf beginnen

Nummer eintippen (mit führender 0) und dann wahlweise (eine Variante genügt)

- Hörer abheben
- Lautsprechertaste betätigen
- Haken betätigen
- auf Headset den Annahmeknopf drücken

Interne Nebenstellen rufen Sie bitte ohne führende 0 an – z.B. 240 – bzw. drücken Sie auf die Kurzwahltaste.

2. Telefonanruf annehmen

Sie können eine der folgenden Varianten verwenden.

- Hörer abheben
- Lautsprechertaste betätigen
- Haken betätigen
- auf Headset den Annahmeknopf drücken

3. Telefonanruf beenden

Sie können eine der folgenden Varianten verwenden.

- Hörer auflegen
- Lautsprechertaste (wenn schon aktiv) noch einmal drücken
- X betätigen
- auf Headset den Annahmeknopf drücken

4. Telefonanruf weiterverbinden

Mittels der Pausetaste (|| bzw. hold) wird der Anrufer in die Warteschlange verschoben. Das rote Licht für den Anrufer blinkt.

a. Variante 1 - Transfer mit Rückfrage

Wenn Sie den Anrufer ankündigen wollen, dann rufen Sie diesen, während der Anrufer noch in der Warteschlange ist, an. Entweder intern durch Eingabe der Nebenstelle oder Extern (z.B. Handynummer). Wenn der Anrufer der Vermittlung zustimmt, dann drücken Sie auf TRANSFER.

b. Variante 2 - Transfer ohne Rückfrage

Wenn dieser den Anrufer nicht sprechen will, dann beenden Sie das Gespräch mit einem Druck auf X. Holen Sie den Anrufer mittels Drucks auf die blinkende Leitung wieder zu sich und informieren Sie ihn dementsprechend (Chef nicht erreichbar, bitte später anrufen etc.)

c. Variante 3 - Direktvermittlung

Drücken Sie, ohne vorher die Pause gedrückt zu haben, direkt auf Transfer. Der Anrufer wird ohne Voranmeldung durchgestellt.

5. Telefonanruf holen

Es läutet an einem anderen Telefon. Übernehmen Sie das Gespräch mittels Drucks auf die blinkende Leitung. Sollte dies nicht erlaubt sein, sind Sie zur Übernahme des Gesprächs nicht berechtigt. Dies kann der Servicetechniker der Telefonanlage für Sie freigeben.

6. Telefonanruf umschalten zwischen den Sprechmöglichkeiten

Aktivieren Sie zuerst die zweite Hörmöglichkeit, dann beenden sie die erste.

a. Beispiel - Umschalten zwischen Telefonhörer und Freisprechfunktion

Sie sprechen mit dem Anrufer mittels des Telefonhörers. Drücken Sie auf die Lautsprechertaste. Somit können Sie auf beiden Einheiten den anderen hören. Legen Sie den Telefonhörer auf. Der Anrufer ist jetzt nur noch mit dem Lautsprecher verbunden.

7. Ich bin nicht erreichbar

Mittels DND (do not disturb) können Sie das Telefon stummschalten – ähnlich einem Handy. Daraufhin wird die Weiterleitung bei besetzt aktiviert. Der Anrufer kommt also entweder auf den Anrufbeantworter oder zu einer anderen Nebenstelle.

Wählen Sie diese Variante, wenn Sie mehrere Telefone parallel betreiben und schalten Sie nur das Telefon aktiv, mit welchem Sie telefonieren wollen (z.B. Telefonapparat und DECT-Telefon)

8. ein- und ausbuchen

Bei einigen Telefonanlagen ist die Funktion ein- und ausbuchen aktiviert (per Tastenbelegung am Telefon). Hier handelt es sich um eine Möglichkeit, in einer Warteschlange teilzunehmen oder sich daraus zurückzuziehen. Der Vorteil ist die dynamische Besetzung z.B. auf der Hauptnummer oder in der Serviceabteilung. Solange man in der Warteschlange eingebucht ist, bekommt man auch Telefonate herein (z.B. Serviceanfragen). In der Mittagspause meldet man sich ab. Dadurch werden Telefonate nicht mehr angenommen und auf dem Telefon herrscht Ruhe.

Wenn Sie Teil einer solchen Logik sind, gewöhnen Sie es sich an, sich in der Früh einzubuchen und am Abend bzw. bei Arbeitsunterbrechungen wieder auszubuchen.

In den Warteschlangen können auch Reihenfolgen vergeben werden.

9. Besprechen von Telefonanrufbeantwortern

Rufen Sie die betreffende Nebenstelle über das Telefon an, beginnend mit *791

z.B. Anrufbeantworter Nebenstelle 11 - *79111, geben Sie dann das Kennwort ein und folgen Sie der Menüführung.

Es gibt auch neutrale Anrufbeantworter, die nicht einer Person zugeordnet sind, sondern z.B. im Urlaub verwendet werden. Hier beispielhaft mit Nebenstelle 90:

*79190 - dann Kennwort eingeben (z.B. 1234) und Menüführung beachten

Auch nachzuschlagen unter <https://www.mynfon.com/de/merkblaetter/anlagen-spezifische-themen/merkblatt-voicemail/c-telefon/1-einrichtung-anwahl-mailbox-und-erste-einstellungen/> .

10. Dreierkonferenz

NFON Telefone unterstützen von sich aus eine Dreierkonferenz. Das bedeutet, daß Sie **einen** weiteren Teilnehmer in das Gespräch einbinden können.

Dazu drücken Sie bei laufendem Gespräch auf die Taste mit der Bezeichnung **Konf**. Rufen Sie einen internen Kollegen oder externen Teilnehmer an und drücken danach noch einmal **Konf**. Somit können alle 3 Teilnehmer sich gegenseitig hören.

11. Konferenz mit mehreren Teilnehmern (bis 50 Teilnehmer)

Voraussetzung dafür ist, daß in der Telefonanlage Konferenzräume angelegt wurden – die Einrichtung und die Übermittlung der Zugangsdaten erfolgt durch die Firma 123edv sowie durch Ihre Vorgesetzten.

Rufen Sie die interne Nebenstelle (z.B. 3000 oder 3001 – dies wird separat kommuniziert) an oder von extern auf die eingerichtete Durchwahl (z.B. 70). Sie werden von einem Begrüßungstext empfangen, der Sie auffordert, einen PIN einzugeben – dieser wird ebenfalls separat kommuniziert.

Danach geben Sie bitte noch Ihren Namen an und bestätigen mit der #-Taste. Sodann sind Sie Teilnehmer der Konferenz. Sollten Sie der erste sein, dann wird die Warteschlangenmusik eingespielt. Der zweite und alle folgenden Teilnehmer werden den Teilnehmer(n) in der Konferenz bekanntgegeben, sobald derjenige den Konferenzraum beitrifft. Es erfolgt ebenso eine Meldung, sobald ein Teilnehmer die Konferenz verläßt.

12. Administrativer Zugriff auf die Telefonkonferenz

Wenn Sie einen Teilnehmer stummschalten wollen oder aus der Konferenz entfernen, benötigen Sie die website <https://start.cloudya.com>.

Von dieser aus können Sie einen Anruf entweder direkt oder über Ihr Tischtelefon starten (Einstellung sehen Sie links oben eingeblendet und kann auch dort verändert werden).

Starten Sie die Konferenz mit dem abweichenden PIN für den Administrator und Sie sehen live die Teilnehmer.

13. Einrichtung einer Weiterleitung

a. Tastenbelegung auf dem Telefon

Die einfachste Variante zur Einrichtung einer Weiterleitung führt über eine dementsprechende Tastenbelegung. Damit wird festgelegt, daß jeder, der Ihre Nebenstelle anruft, sofort weitergeleitet wird – z.B. auf ein Handy oder zu einem Kollegen.

b. Eingabe mittels Steuercodes

Selbst können Sie das ebenfalls eingeben mittels Steuercodes -

<https://www.nfon.com/de/service/documentation/manuals/systemtelefone/snom/handbuch-snom-d305-d315-d345-d375-d385/c-hinweise/2-rufumleitung>

z.B. *1124 leitet auf die Nebenstelle 24 weiter. *1100436641234567 leitet auf ein Handy weiter (Achtung: die führende Null nicht vergessen!).

**11 hebt die Weiterleitung wieder auf.

c. Eingabe mittels ncontrol

Gehen Sie auf <https://ncontrol.nfon.com/de/> , geben die Anlagennummer ein (z.B. KZ9L8), die betreffende Durchwahl (kann auch die Nebenstelle von einem anderen Apparat sein) und das Passwort.



Dort können Sie mit dem Symbol die Umleitung auswählen.

14. Telefon neu starten

Um das Telefon neu zu starten, geben Sie bitte ****##** auf der Tastatur ein. Das letzte Zeichen wird durch den schnellen Neustart gar nicht mehr angezeigt. Sie verlieren keinerlei Einstellungen.

Wann ist das nötig: Verbindungsprobleme, Tastentöne für Auswahldialog gehen nicht u.Ä.

15. Tastenbeschriftung

Gehen Sie auf <https://ncontrol.nfon.com/> , geben Ihre Anlagennummer und Zugangsdaten ein (Durchwahl und Kennwort). Weiter auf die Zahnräder, Funktionstasten. Klicken Sie auf das gewünschte weiße Feld neben oder über der gewünschten Taste und schreiben Sie die Telefonnummer ohne zusätzliche 0 hinein.

16. verpaßte Anrufe

a. Variante 1 - am Telefon

Gehen Sie auf Listen, Verpasst (oder Ähnlich) und bestätigen Sie mir der Hakentaste.

b. Variante 2 - online

Gehen Sie auf <https://ncontrol.nfon.com/> , geben Ihre Anlagennummer und Zugangsdaten ein (Durchwahl und Kennwort). Sie sehen direkt ihre Anrufliste. Wenn Sie nur die verpaßten Anrufe sehen wollen, klicken Sie auf den roten Hörer. Um den Anrufer direkt zurückzurufen können Sie auf das Telefonsymbol direkt daneben klicken und im nächsten Bild noch einmal den Hörer betätigen. Daraufhin läutet Ihr Telefon und nach dem Abheben wird der verpaßte Anrufer angerufen