

## Fragen und Antworten zur Bedienung Telefonie

1. Was passiert mit dem eingehenden Anruf, wenn man den PC ausgeschaltet hat?
  - Wenn man keine Rufumleitung (siehe Punkt 3 auf der Betriebsanleitung) aktiviert hat klingelt das Telefon ins Leere. Dies ist gleich zu setzen wie der Tel. Apparat welche nicht abgenommen wird.
2. Es muss für alle abteilungsintern möglich sein, einander Telefone entgegen zu nehmen. Wie funktioniert das genau?
  - Dies ist möglich mit der Überwachungsfunktion (siehe Punkt 4 auf der Betriebsanleitung).
3. Benötigt man zum Telefonieren immer ein Headset?
  - Beim Softphone empfehlen wir ein Headset. Natürlich kann man auch über den Lautsprecher vom Surface oder über die Kopfhörer vom Handy die einen Mikrofon haben telefonieren. Beim Tel. Apparat ist kein Headset erforderlich, es hält aber 'die Hände frei'.
4. Wenn z.B. Daria ihr Telefon am Freitag auf Vera umleitet, kann Vera ihr Telefon am Freitagabend nicht auf Daria umleiten. Wie kann dieses Problem umgangen werden? Kann man Telefonumleitungen zeitlich terminieren?
  - Dies war auch bei der alten Telefonie nicht möglich. Vera muss ihr Telefon am Freitagabend auf eine andere Person umleiten. Zeitliche gesteuerte Telefonumleitungen sind nicht möglich.
5. Ist ein Telefon umgeleitet, wird bei einem Anruf der Name der umgeleiteten Person angezeigt. Kann eingestellt werden, dass die eigentliche Nummer der anrufenden Person angezeigt wird?
  - Ist bei Sunrise platziert. Änderung wird vorgenommen.
6. Wie es scheint müssen praktisch alle MA am Morgen zunächst bei den Einstellungen - Audiogerät etwas beim Mikrofon anpassen, damit hört, wenn der Anrufer etwas sagt, respektive dass der Anrufer hört, was man sagt.
  - Im Moment muss man diese Einstellung jeden Morgen vornehmen. Das Problem ist erkannt und diese Headset werden ersetzt. Die Bestellung ist initialisiert.
7. Ich finde es störend, dass man keinen Klingelton hört, wenn man jemanden anruft. Kann man das einstellen?
  - Da die Headset nicht richtig funktionieren ist der Klingelton bei den meisten nicht zu hören. Sollte bei den neuen Headset funktionieren.
8. Muss man, wenn man in eine Sitzung geht, immer erst aktiv eine Rufumleitung einschalten, damit es in der Sitzung nicht auf dem Laptop läutet bei einem Anruf? Könnte auch eingestellt werden, dass es beim Abkoppeln des Laptops automatisch eine Umleitung einstellt und wieder rausnimmt, wenn man den Laptop wieder andockt?
  - Eine automatische Umleitung ist leider nicht möglich. Wenn man in eine Sitzung geht muss die Umleitung manuell eingestellt werden und die APP geschlossen werden (siehe Betriebsanleitung Punkt 6)
9. Bei jedem an-/ausschalten und an-/abdocken des Laptops fällt die Verbindung zum Headset raus.
  - Sollte mit den neuen Headset nicht der Fall sein.
10. Was ist der Unterschied zwischen einem "Überlauf" (in den Einstellungen, man kann die einkommenden Anrufe weiterleiten an jemand anders im Büro) und Rufumleitung (sh. Anleitung Romy Boss, man kann auch auf das eigene Handy umleiten). Technisch scheint es möglich, dass man beides gleichzeitig aktiviert. Was passiert dann?
  - Die ist richtig so dass beides parallel laufen kann. Das heisst das, wenn man die Umleitung deaktiviert der Anruf trotzdem weitergeleitet, wenn man Besetzt ist oder nicht ans Telefon geht, trotzdem weitergeleitet wird. Da wir aber die Überwachungsfunktion haben ist zu empfehlen das wir keinen überlauf aktivieren.

11. Wie leite ich einen Anruf weiter?
  - Siehe Punkt 5 auf der Betriebsanleitung
12. Wo höre / sehe ich das das Telefon von einem Mitarbeiter klingelt?
  - Siehe Punkt 4 auf der Betriebsanleitung
13. Was mache ich bei einer kurzen Abwesenheit?
  - Anruf Umleitung aktivieren (siehe Punkt 3 auf der Betriebsanleitung)
14. Wer hat die Zusatzmodule für die Telefone programmiert?
  - Michael Hauser hat diese programmiert. Die Module können auch ohne spezielle Rechte selber den Bedürfnissen angepasst werden. Übrigens bei Umleitung immer die 'Bedingung = sofort' wählen (ist so voreingestellt)