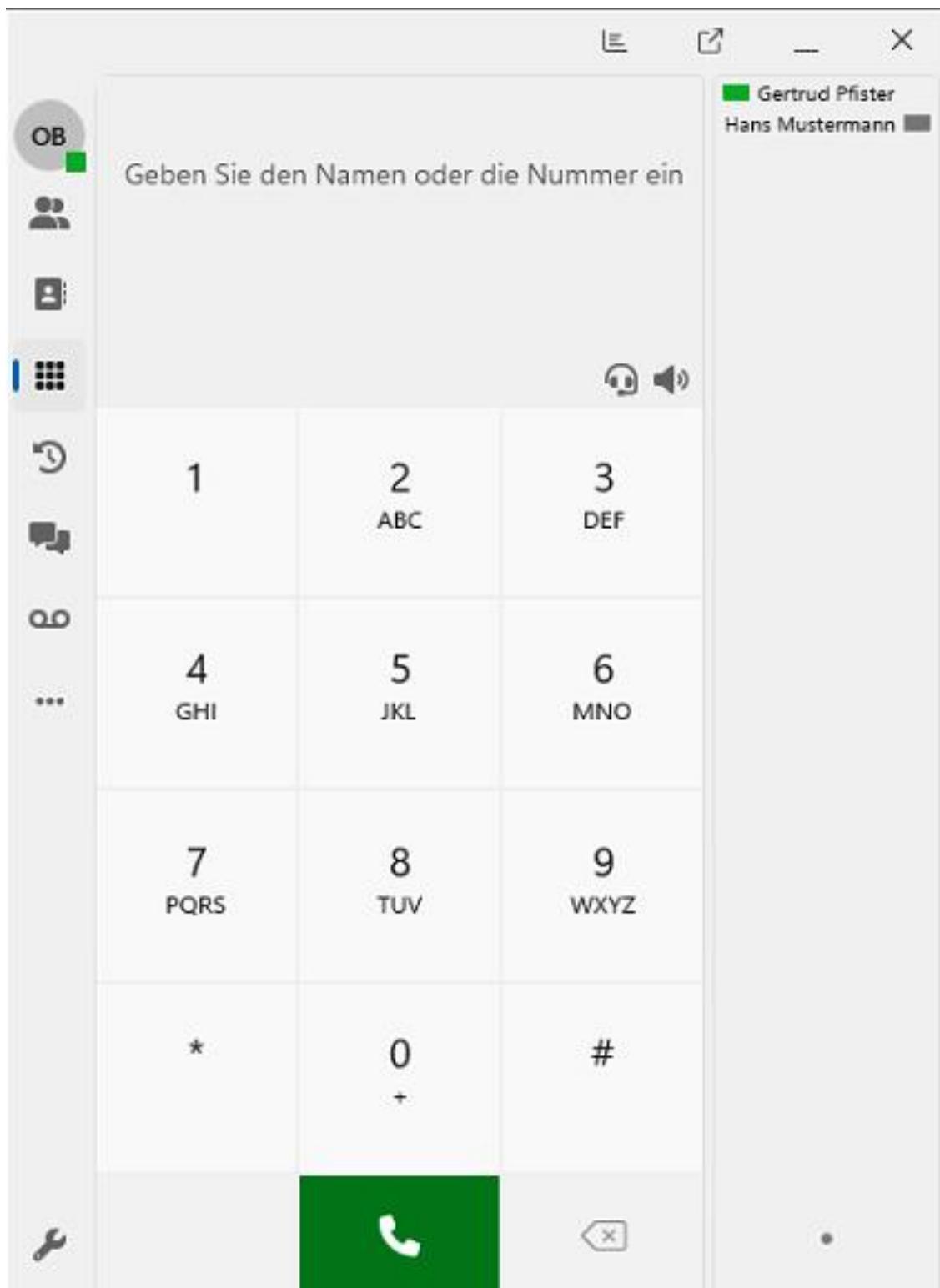


Funktionsanleitung 3CX Windows Softphone



Funktionsanleitung 3CX Windows Softphone

Inhaltsverzeichnis

Inbetriebnahme der Applikation	3
Funktionen und Übersicht	4
<i>Status ändern / Warteschleife An- und Abmelden</i>	5
<i>Anrufweiterleitung</i>	6
<i>Team</i>	8
<i>Kontakte</i>	9
<i>Anrufliste</i>	10
Anrufe tätigen / umleiten / vermitteln	11
<i>Ausgehende Anrufe tätigen</i>	11
<i>Ankommende Anrufe annehmen</i>	12
<i>Anruf unangekündigt weiterleiten</i>	13
<i>Anruf angekündigt weiterleiten</i>	14
Sprachnachrichten (Voice-Mailbox)	16
<i>Abhören einer neuen Voicemail-Nachricht</i>	16
<i>Änderung der PIN-Nummer</i>	17
<i>Neue Nachricht aufsprechen</i>	17
Einstellungen der 3CX App	18

Inbetriebnahme der Applikation

Um die Applikation in Betrieb zu nehmen, benötigen Sie die Zugangsdaten für Ihren Telefonie-Benutzer sowie die URL der Telefonanlage.

Info: Ihre Zugangsdaten und die URL des Webclients finden Sie auf dem von uns erhaltenen Datenblatt.

Geben Sie die Anmeldedaten ein und drücken Sie den Button «Anmelden» (1).

3CX URL
https://my3cpxbxurl.domain.tld

Anmeldedaten

Email oder Nebenstellennummer

Passwort

Passwort vergessen?

Anmelden 1

Oder melden Sie sich an

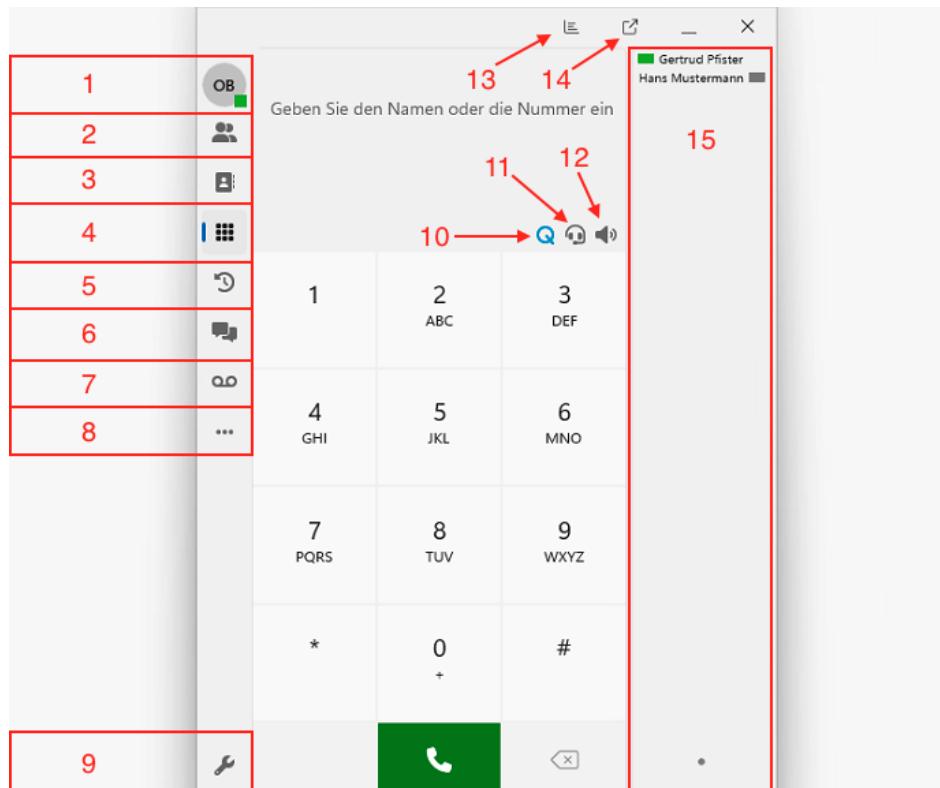
Google

M365

URL der Telefonanlage
Bsp: https://muster.3cx.ch

Zugangsdaten für Ihren
Telefonie-Benutzer

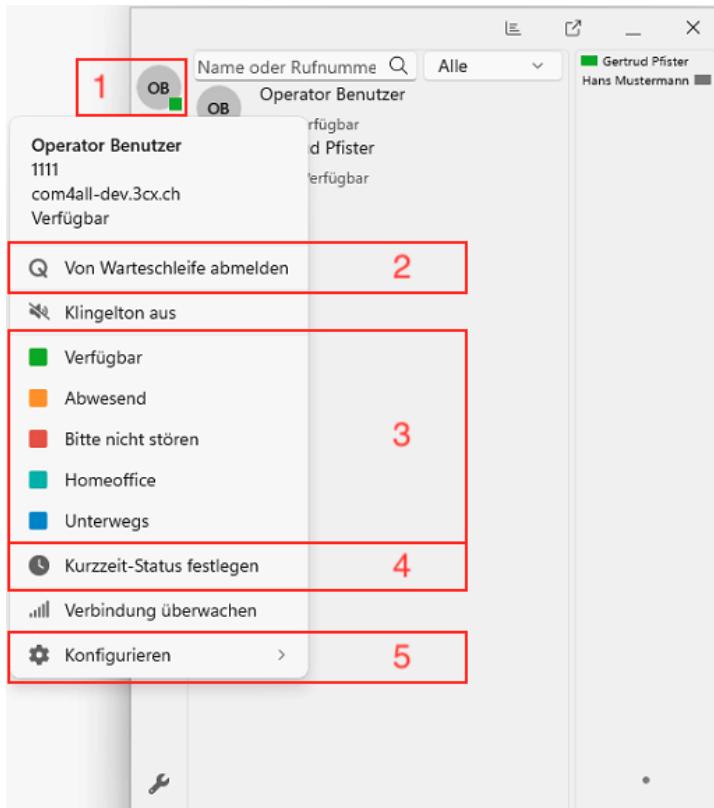
Funktionen und Übersicht



1. Eigene Nebenstelle (Status ändern / Warteschleifen An- und Abmeldung)
2. Anzeige aller internen Telefonie-Nebenstellen
3. Anzeige aller Kontakte im Firmentelefonbuch / privaten Telefonbuch
4. Anrufe über die Tastenwahl tätigen
5. Ruflisten anzeigen
6. Chat öffnen
7. Sprachnachrichten abhören / verwalten / löschen
8. Konferenz erstellen / Info App-Version
9. Einstellungen
10. Warteschleifen- An- und Abmeldung
11. Anzeige des verwendeten Geräts.
Info: Bitte beachten Sie, dass Sie das richtige Gerät verwenden. Wenn Sie über ein Tischtelefon telefonieren, muss bei dieser Anzeige ein Tischtelefon angezeigt werden
12. Stummschaltung Ein- und Ausschalten
13. Zentralenanzeige (Informationen über aktuelle Anrufe)
14. Funktion (immer im Vordergrund)
15. BLF-Tasten (Direktwählen)

Status ändern / Warteschleife An- und Abmelden

Info: Eine Warteschleife ist eine Rufgruppe, in den meisten Fällen Abteilungs- oder Hauptnummer, an welche Sie sich zuschalten können.

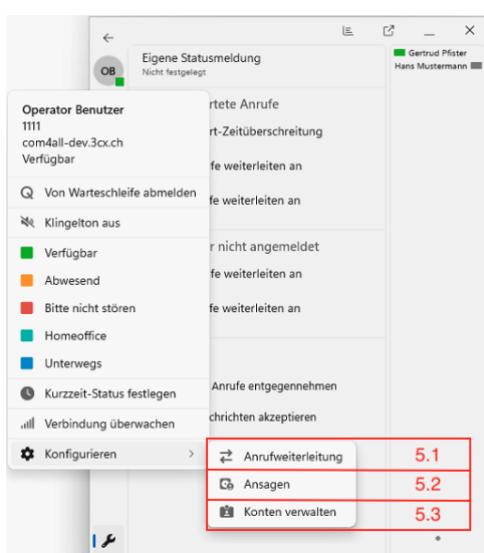
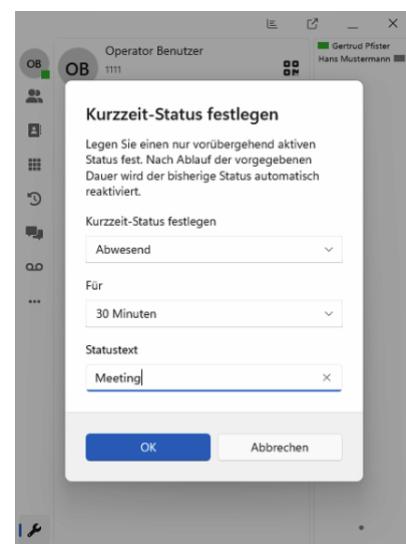


(4) Hier kann ein Kurzzeitstatus über eine definierte Dauer (auswählbar) festgelegt werden.

Um Ihren eigenen Status zu ändern, klicken Sie auf Ihr «**Benutzer-Icon**» (1) oben links in der 3cx App.

Über die Wahl «**Von Warteschleife abmelden**» oder «**An Warteschleife anmelden**» (2) wechseln Sie Ihren Warteschleifen-Status.

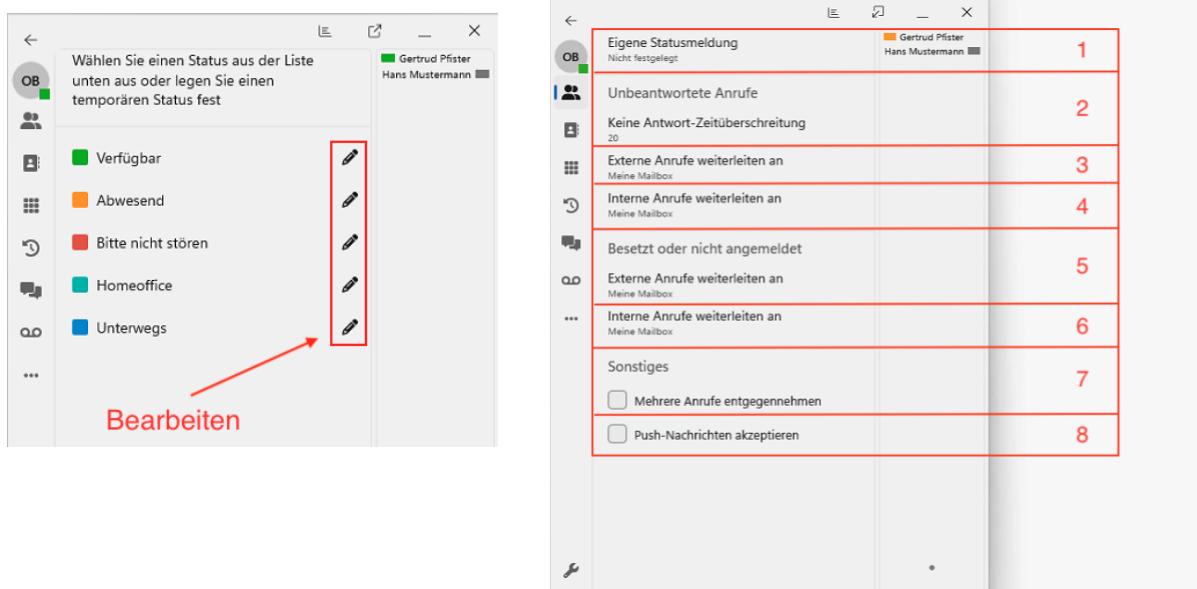
Um den Benutzerstatus zu ändern können Sie auf den «**gewünschten Status (3)**» klicken.



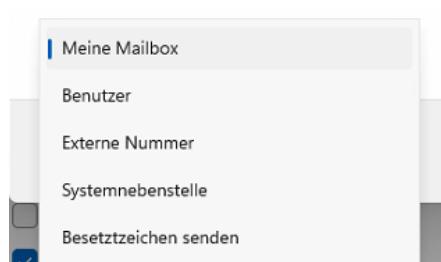
Unter dem Punkt (5) Konfigurieren können Sie für die einzelnen Statusmeldungen (Verfügbar, Abwesend etc.) die Anrufweiterleitung (5.1) definieren, ebenfalls können verschiedene Ansagen (5.2) für die Statusmeldungen aufgezeichnet oder eingefügt werden und unter Konten verwalten (5.3) sehen Sie die Verknüpften Konten von Ihrem Windows Softphone.

Anrufweiterleitung

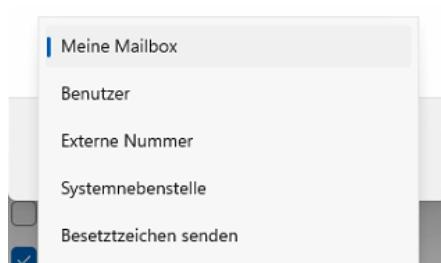
Info: Bei den Statusmeldungen «Verfügbar» und «Homeoffice» stehen Ihnen die gleichen Einstellungen zur Verfügung.



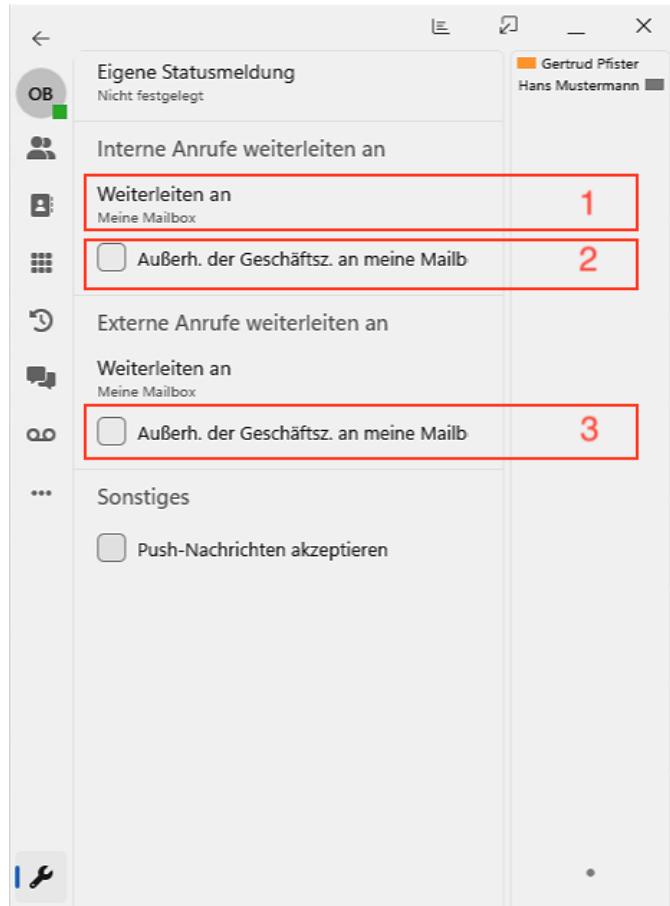
- Bei Punkt 1 können, wenn nötig eigene Statusmeldungen erstellt werden.
- Keine Antwort-Zeitüberschreitung bedeutet, wie lange es dauert bis der Anruf weitergeleitet wird. (Punkt 3 & 4)
- & 4. Hier wird angegeben, was mit den Externen & Internen anrufen passiert, die nicht angenommen werden.



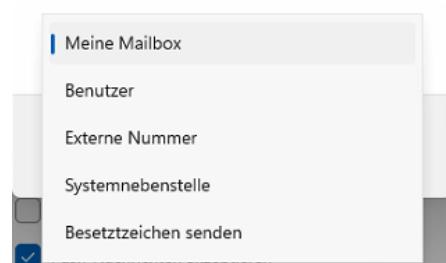
- & 6. Hier wird angegeben, was mit einem Externen oder Internen Anruf passiert, wenn der Benutzer besetzt oder nicht angemeldet ist.



- Bei diesem Feld wird angegeben ob mehrere Anrufe gleichzeitig entgegengenommen werden sollen.
- Die Push-Nachrichten sind dazu da das bei einem einkommenden Anruf eine Meldung auf dem Bildschirm erscheint.



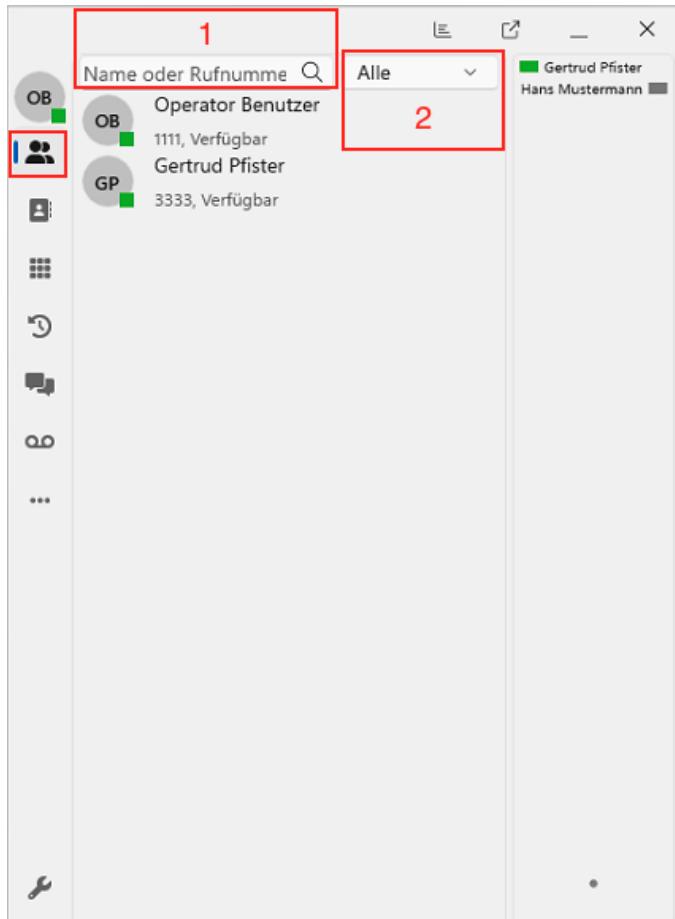
Bei den Statusmeldungen «Abwesend», «Bitte nicht stören», und «Unterwegs» können sie ebenfalls eine Weiterleitung (1) definieren.



Sie können außerdem über die Häkchen festlegen, ob Anrufe außerhalb der Öffnungszeiten an Ihre Mailbox weitergeleitet werden sollen. Diese Einstellung lässt sich separat für interne (2) und externe Anrufe (3) aktivieren oder deaktivieren.

Team

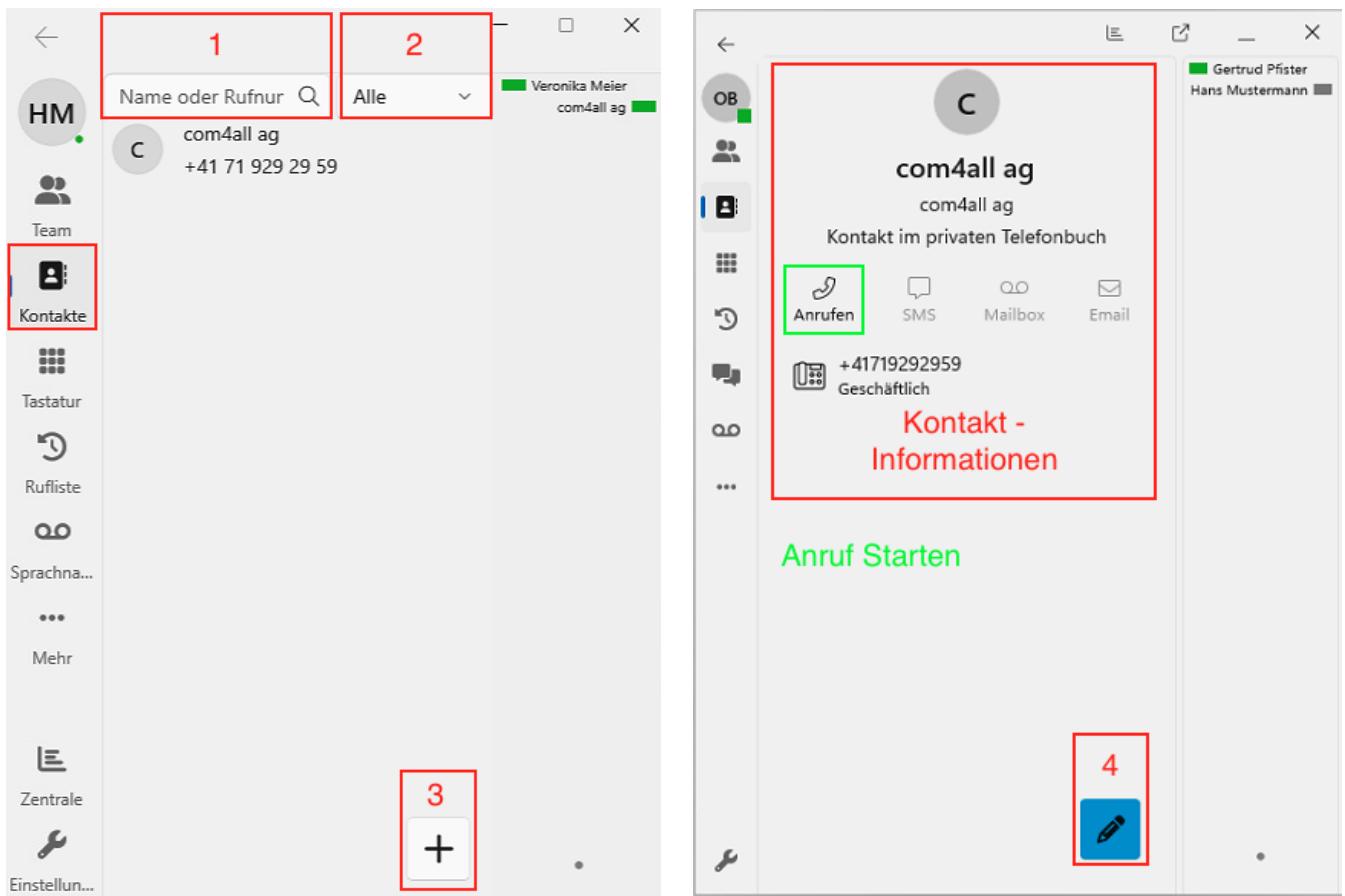
In der Team-Übersicht werden alle internen Telefonie-Nebenstellen angezeigt. Per Klick auf ein Team-Mitglied wird ein Anruf gestartet.



Über die «**Sucheingabe**» (1) können Personen gesucht werden.

Über die «**Auswahlbox**» (2) kann eine Abteilungsfilterung vorgenommen werden.

Kontakte



Unter den Kontakten werden alle Kontakte angezeigt. Per Klick auf einen Kontakt werden die Informationen des Kontaktes angezeigt.

Über die «**Sucheingabe**» (1) können Kontakte gesucht werden.

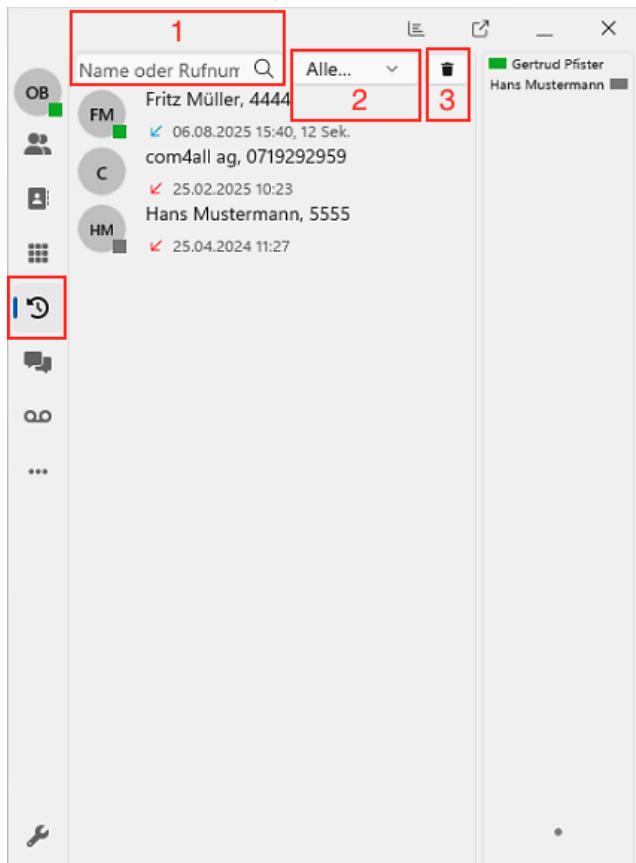
Über die «**Auswahlbox**» (2) können Sie eine Filterung der verschiedenen Kontaktverzeichnisse vornehmen. Jeder Benutzer hat ein privates Kontaktverzeichnis. Das Firmenverzeichnis ist von allen Benutzern einsehbar.

Über das «**Plus-Zeichen**» (3) können Sie einen weiteren Kontakt erfassen. Bei der Erfassung eines neuen Kontakts kann gewählt werden, ob dieser ins Firmentelefonverzeichnis oder ins private Verzeichnis gespeichert werden soll.

Unter diesem Symbol (4) können die Kontaktangaben bearbeitet werden.

Anrufliste

In der Anrufliste sehen Sie alle eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufe.



Über das «**Suchfeld**» (1) können Sie die Anrufliste nach Namen oder Nummern durchsuchen.

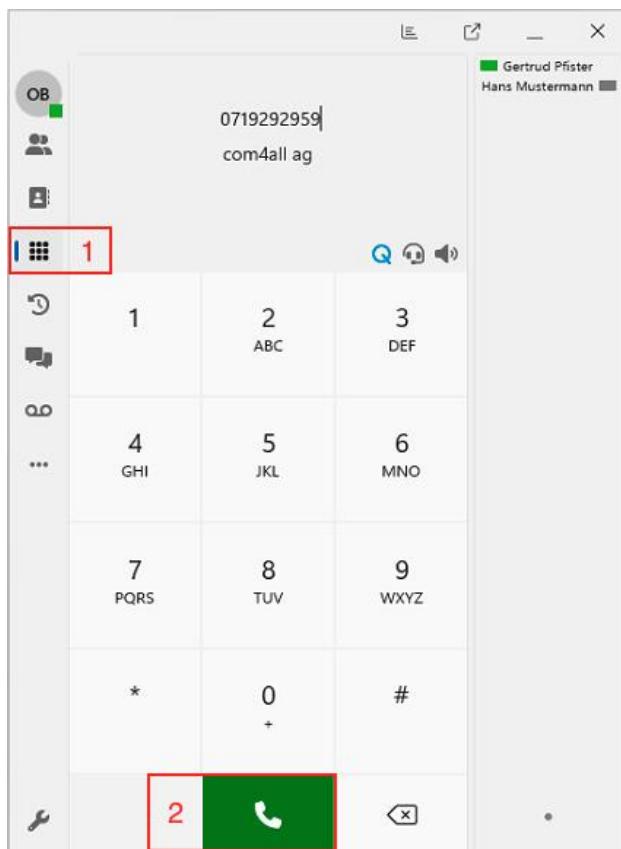
(2) Hier kann nach Verpasst, Eingehende Anrufe, Ausgehende Anrufe und in Warteschleifen abgebrochene Anrufe gefiltert werden

Über den Papierkorb (3) kann die Anrufliste gelöscht werden

Info: Unter «in Warteschleifen abgebrochene Anrufe» sehen Sie anrufe, die im Normalfall über einen Gruppenanruf angekommen sind. Sie sehen hier nur Anrufe, die niemand von dieser Gruppe angenommen hat.

Anrufe tätigen / umleiten / vermitteln

Ausgehende Anrufe tätigen

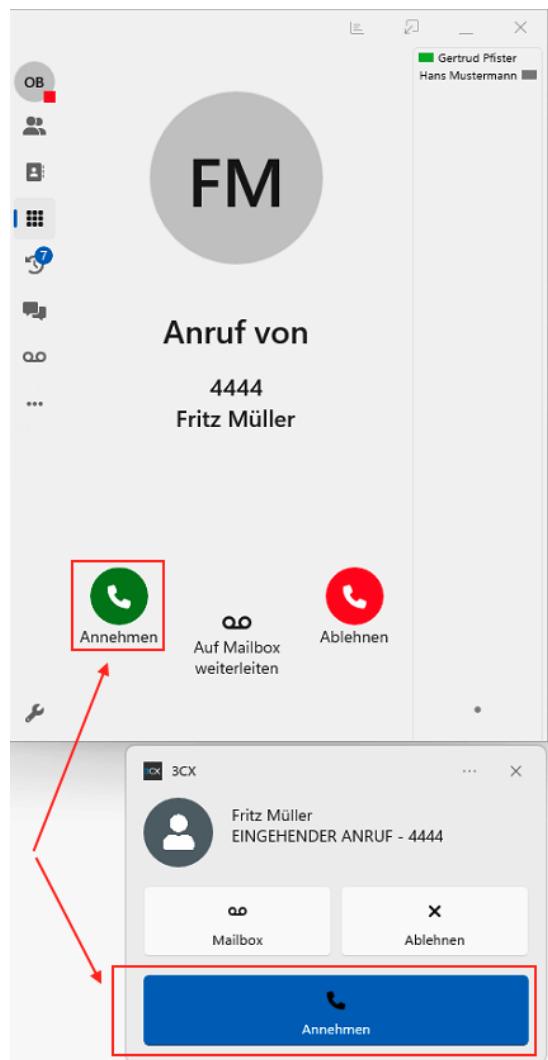


Öffnen Sie die «**Tastatur**» (1) und geben Sie die Telefonnummer entweder über die Tasten 1 – 9 oder über die an Ihrem Computer angeschlossene Tastatur ein.

Sie können den ausgehenden Anruf entweder mit der «Enter»-Taste oder über den «**grünen Hörer**» (2) starten.

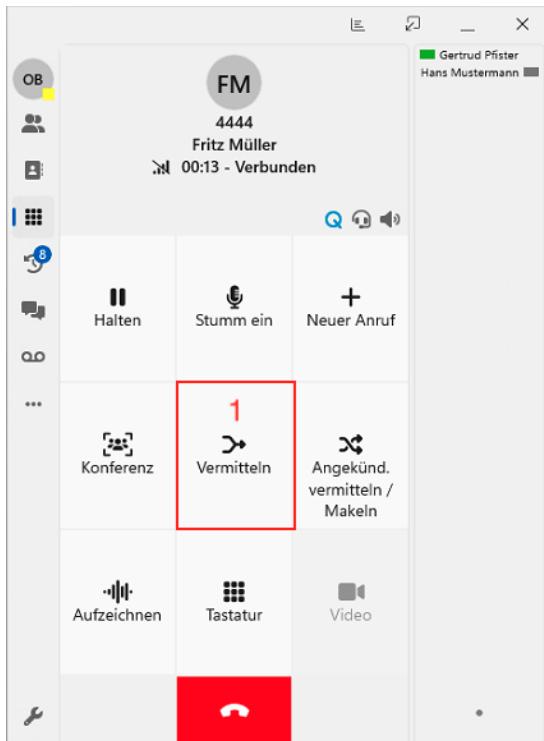
Ankommende Anrufe annehmen

Info: Ankommende Anrufe werden im 3CX App wie auch als Windows-Notifikation angezeigt.

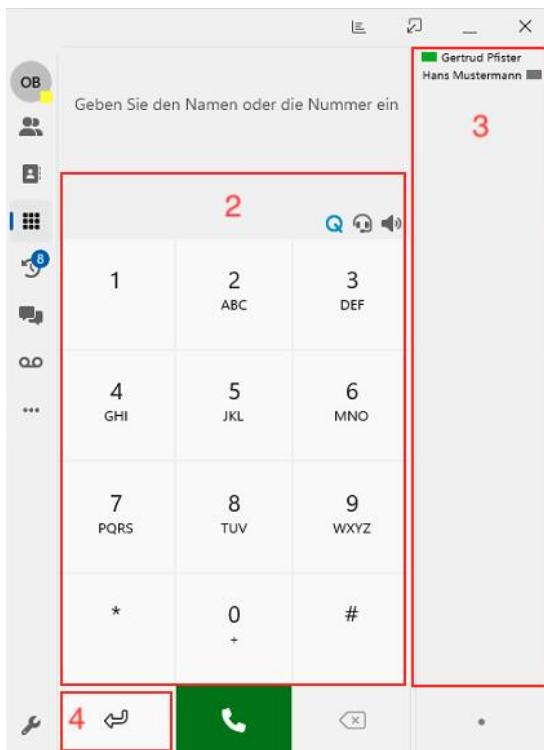


Sie können einen eingehenden Anruf entweder über einen Klick an der Funktionstaste Ihres Headsets oder über einen Klick auf den Button «Annehmen» in der 3CX App entgegennehmen.

Anruf unangekündigt weiterleiten



Um einen Anruf weiterzuleiten, klicken Sie auf den Button «**Vermitteln**» (1).

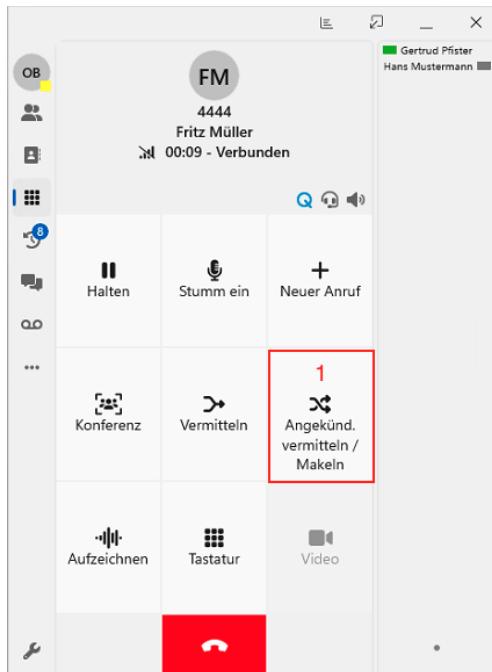


Geben Sie anschliessend «**die Nummer ein**» (2) oder drücken Sie auf die «**BLF-Taste**» (3) des Teilnehmers, an welchen Sie das Gespräch übergeben wollen.

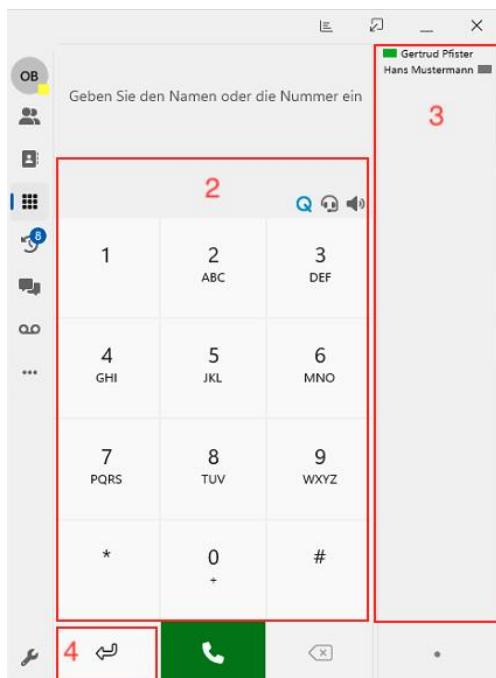
Mit dieser Taste (4) können sie zurückkehren, falls die den Anruf nicht weiterleiten können. Der nicht vermittelte Anruf ist direkt wieder mit Ihnen verbunden.

Sobald der Teilnehmer, an den Sie das Gespräch übergeben, den Anruf annimmt, ist das Gespräch übergeben.

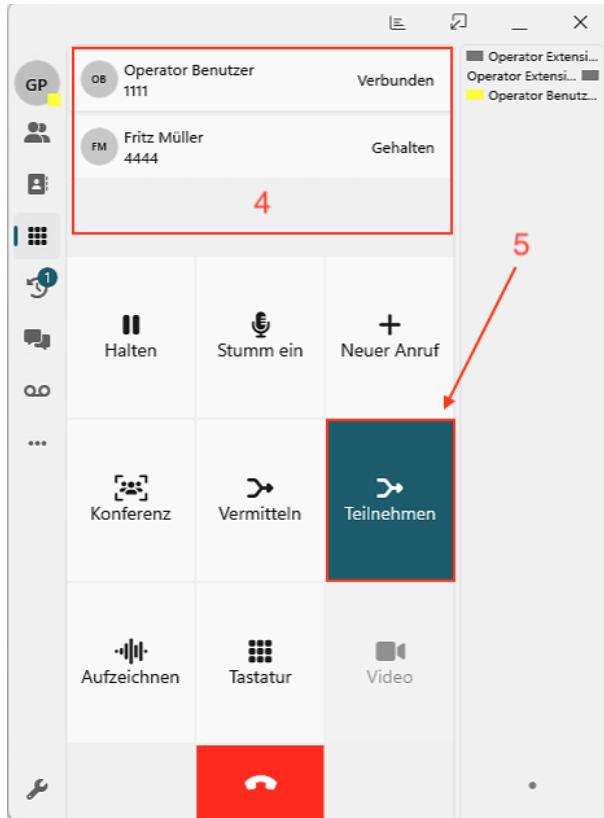
Anruf angekündigt weiterleiten



Um einen Anruf angekündigt weiterzuleiten, klicken Sie auf den Button «Angekünd. vermitteln / Makeln» (1)



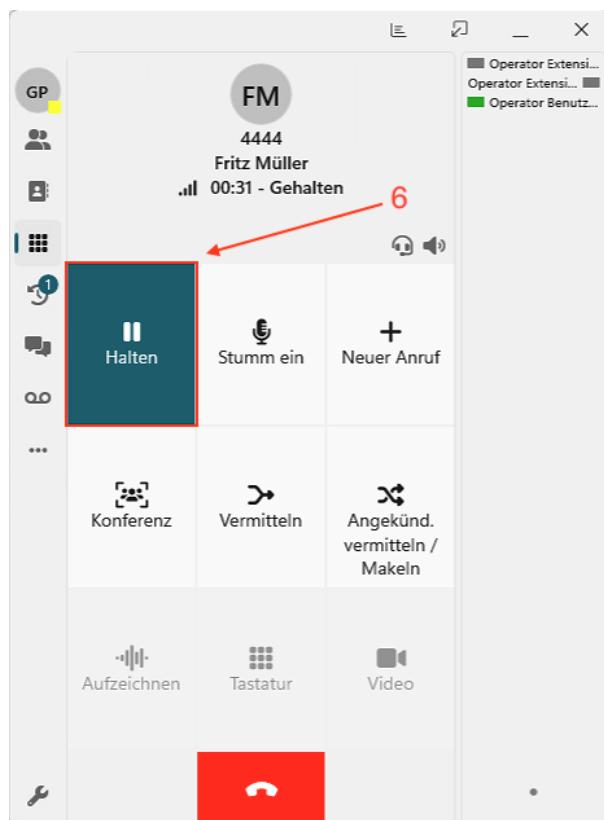
Geben Sie anschliessend «die Nummer ein» (2) oder drücken Sie auf die «BLF-Taste» (3) des Teilnehmers, an welchen Sie das Gespräch übergeben wollen.



Es wird nun ein zweites Gespräch aufgebaut.
Die Gespräche sind in der 3CX App ersichtlich
(4).

Per Klick auf das jeweilige Gespräch können
Sie zwischen diesen hin- und her wechseln.

Um das Gespräch nach der Ankündigung zu
übergeben, klicken Sie auf «**Teilnehmen**» (5).

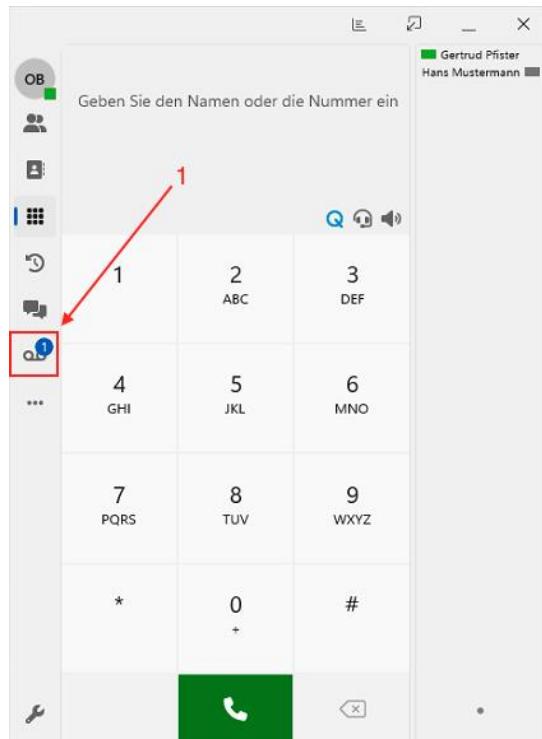


Wenn die Zielperson den Anruf nicht
entgegennimmt, kann das ursprüngliche
Gespräch mit dem Button «**Halten**» (6) wieder
zurückgenommen werden.

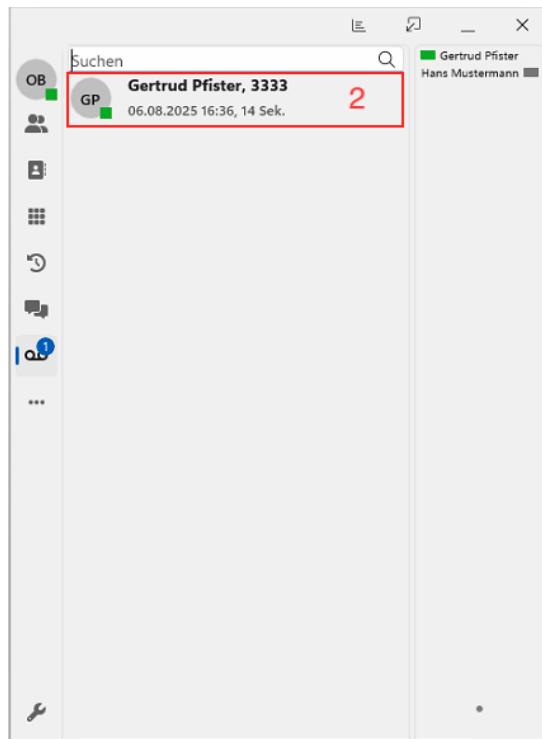
Info: Wenn Sie mit einem Tischtelefon
telefonieren, muss die «**Halten**»-Taste am
Tischtelefon gedrückt werden

Sprachnachrichten (Voice-Mailbox)

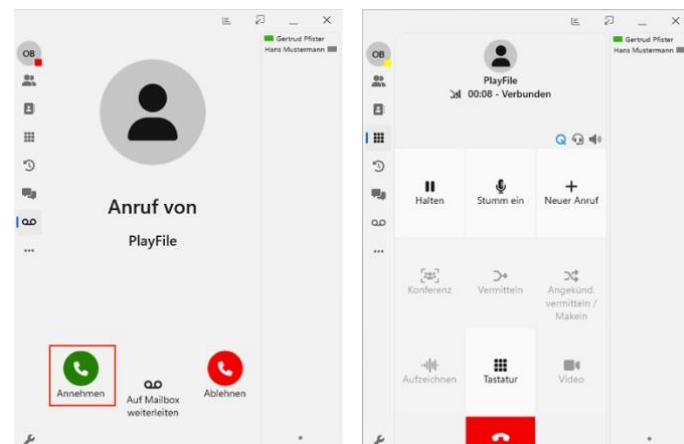
Abhören einer neuen Voicemail-Nachricht



Wenn Ihre Voice-Mailbox neue Nachrichten beinhaltet, sehen Sie dies in 3CX App anhand einer blauen Zahl beim Menüpunkt (1).



Per Klick auf eine «neue Nachricht» (2) erhalten Sie einen Anruf. Wenn Sie den Anruf entgegennehmen, wird Ihnen die hinterlassene Nachricht abgespielt.



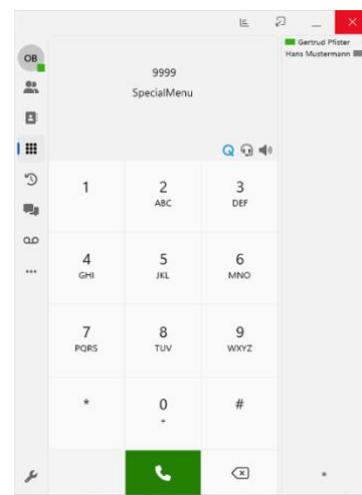
Änderung der PIN-Nummer

Info: Wenn Ihre Telefonnummer aus zweistelligen internen Telefonnummern besteht, müssen Sie die Rufnummer **99** anrufen

Info: Wenn Ihre Telefonnummer aus dreistelligen internen Telefonnummern besteht, müssen Sie die Rufnummer **999** anrufen

Info: Wenn Ihre Telefonnummer aus vierstelligen internen Telefonnummern besteht, müssen Sie die Rufnummer **9999** anrufen

Sobald sie die Nummer 9999 (bei vierstelligen internen Telefonnummern) eingeben wird beim Display automatisch SpecialMenu angezeigt.



Info: Ihre PIN-Nummer finden Sie auf dem Datenblatt, welches Sie erhalten haben

Rufen Sie die Rufnummer **999 (bei dreistelligen internen Nummern)** an.

Geben Sie anschliessend Ihre PIN-Nummer gefolgt von der Raute-Taste (#) ein

Drücken Sie die Taste 9

Drücken Sie nun die Taste 7, sobald sie aufgefordert werden können Sie die neue PIN-Nummer eingeben. Ist die PIN-Nummer korrekt eingegeben worden müssten Sie diese mit der Stern-Taste speichern.

Neue Nachricht aufsprechen

Info: Ihre PIN-Nummer finden Sie auf dem Datenblatt, welches Sie erhalten haben

Rufen Sie die Rufnummer **999 (bei dreistelligen internen Nummern)** an.

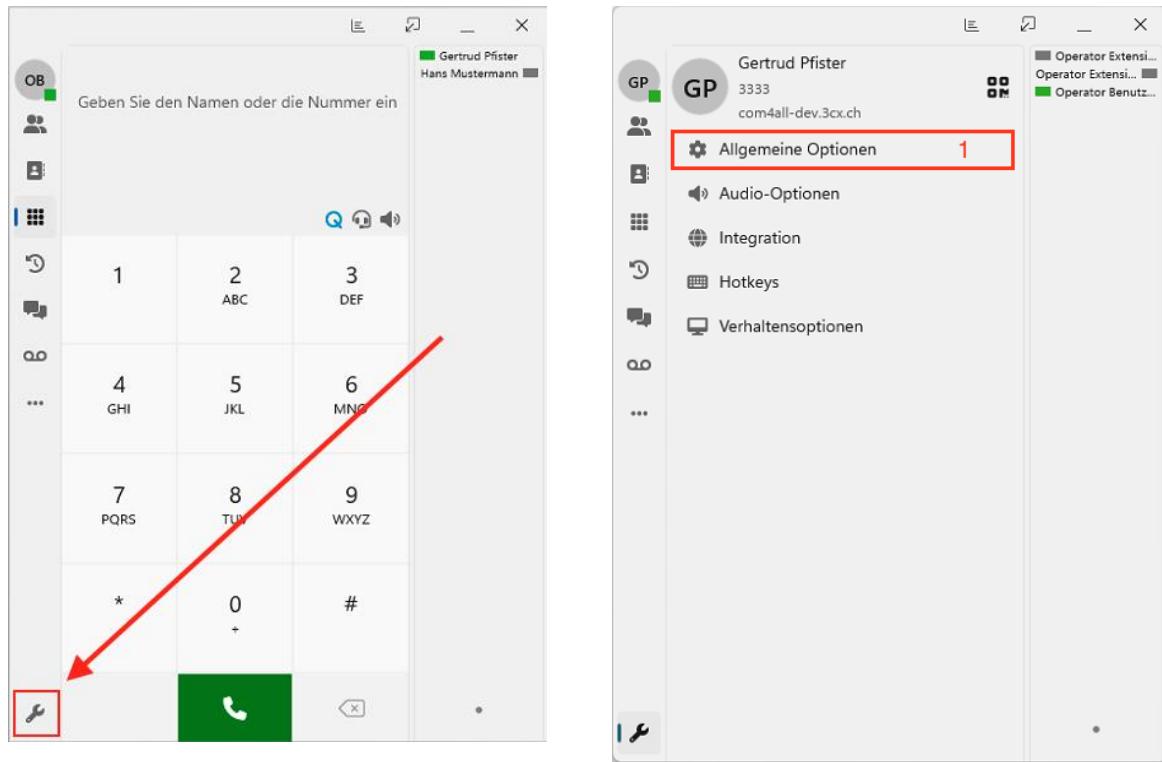
Geben Sie anschliessend Ihre PIN-Nummer gefolgt von der Raute-Taste (#) ein

Drücken Sie die Taste 9

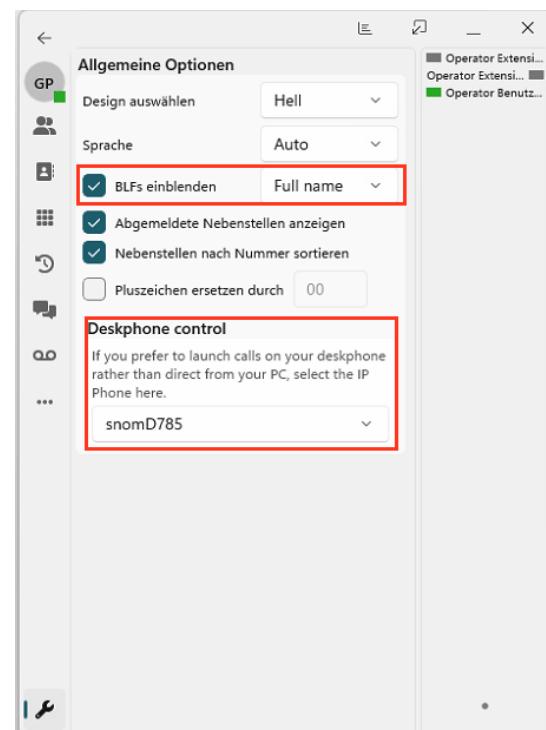
Drücken Sie nun die Taste 8 und anschliessend die Taste 0

Folgen Sie den gesprochenen Anweisungen

Einstellungen der 3CX App

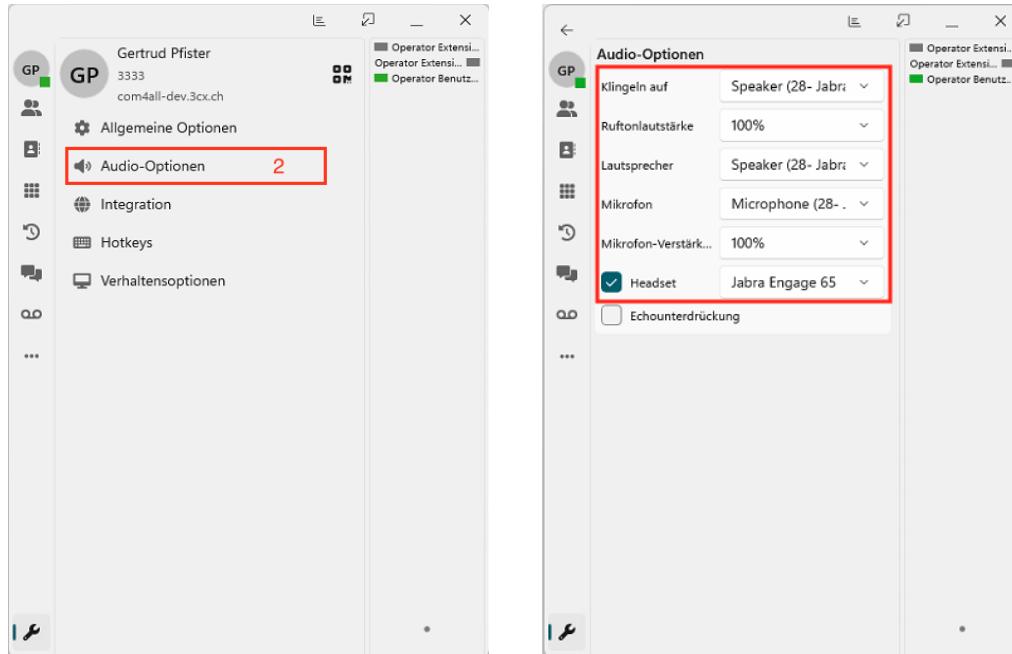


Öffnen Sie die Einstellungen der 3CX App. Und wählen sie «Allgemeine Optionen» (1).

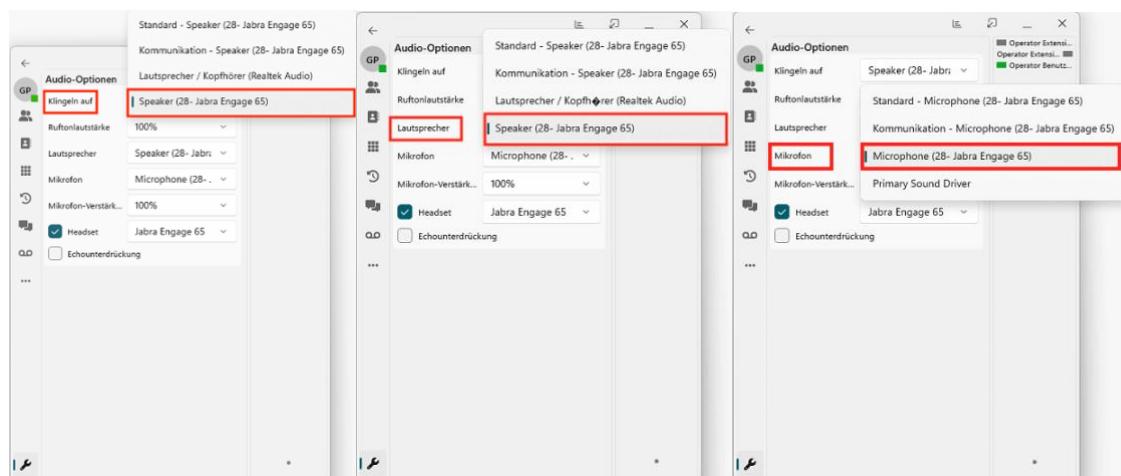


Für das Telefonieren mit einem Tischtelefon
stellen Sie die Einstellungen wie folgt ein:

Für das Telefonieren mit einem **Headset** wählen Sie die Option «Audio-Optionen» (2). Stellen Sie die Einstellungen wie folgt ein:



Stellen Sie sicher das überall das Headset als Ein- und Ausgabegerät ausgewählt ist.



Info: Sie können die Einstellungen auf Ihre Bedürfnisse anpassen.