

# iway Virtual PBX Bedienungsanleitung

<b>1</b>	<b>Das Wichtigste in Kürze.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Was muss ich machen, um zu telefonieren?.....</b>	<b>2</b>
2.1	Muss ich etwas Besonderes beachten?.....	2
<b>3</b>	<b>Zugriffsmöglichkeiten.....</b>	<b>2</b>
3.1	Selfcare Web Portal.....	2
3.2	Sprach Portal.....	2
3.3	Telefon Tastatur.....	3
<b>4</b>	<b>Sprachbox.....</b>	<b>3</b>
<b>4.1</b>	<b>Abhören der Sprachbox.....</b>	<b>3</b>
4.1.1	Abhören der Sprachbox via Telefon.....	3
4.1.2	Abhören der Sprachbox übers Internet.....	3
<b>4.2</b>	<b>Sprachbox Einstellungen.....</b>	<b>3</b>
4.2.1	Weiterleitung von Anrufen auf die Sprachbox.....	3
4.2.2	Ausschalten der Sprachbox.....	4
4.2.3	Ansagetext ändern.....	4
4.2.4	Emailbenachrichtigung bei Eingang neuer Nachrichten.....	4
<b>5</b>	<b>Weiterleitungen.....</b>	<b>4</b>
5.1	Erfassung von Rufnummern über das Selfcare Portal.....	5
5.2	Abweisung anonymer Anrufe.....	5
<b>6</b>	<b>Belegung von Festasten.....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Diverses.....</b>	<b>5</b>
7.1	Unterdrücken der eigenen Rufnummer (CLIR).....	5
7.2	Übersicht über erhaltene und getätigte Anrufe.....	5
7.3	Anruf ablehnen.....	5
7.4	Anruf umleiten.....	6
<b>7.5</b>	<b>Konferenzfunktionen.....</b>	<b>6</b>
7.5.1	Anklopfen.....	6
7.5.2	Halten / Rückfrage.....	6
7.5.3	Weiterverbinden.....	6
7.5.4	Dreierkonferenz.....	6
7.6	Transparent Mode (nur relevant für Nicht-VoIP-Telefone).....	7
7.7	Passwort ändern.....	7
7.8	Sprache ändern.....	7
7.9	Gruppen.....	7
<b>8</b>	<b>Tabelle der wichtigsten Tastatur Codes.....</b>	<b>8</b>

## 1 Das Wichtigste in Kürze

- Sie brauchen nichts zu konfigurieren sondern können sogleich telefonieren.
- Zu Ihrem Telefonieprodukt gehört eine Sprachbox, die im Auslieferungszustand eingeschaltet ist. Sie können die Sprachbox von zu Hause oder von auswärts abhören und konfigurieren, auch über das Internet.
- Sie können Weiterleitungen von Anrufen selber konfigurieren.
- Sie können die Anzeige Ihrer eigenen Rufnummer unterdrücken.
- Sie können die verpassten Anrufe ansehen.
- Sie können Konferenzen mit drei Teilnehmern aufsetzen.

## 2 Was muss ich machen, um zu telefonieren?

Willkommen zu Ihrem neuen Virtual PBX Telefonieprodukt! Ihr neues Telefon ist funktionsbereit vorkonfiguriert, sie brauchen es nur einzustecken.

### 2.1 Muss ich etwas Besonderes beachten?

Zu Ihrem Telefonieprodukt gehört eine Sprachbox, die standardmässig eingeschaltet ist. Wenn Ihre Leitung besetzt ist, Sie einen Anruf nicht beantworten oder Ihr Anschluss nicht erreichbar ist, wird der Anruf auf Ihre Sprachbox umgeleitet. Details hierzu finden Sie unter Punkt 4.2.1.

Für externe Anrufe muss die Amtskennziffer (i. Allg. 0) der Rufnummer vorangestellt werden.

## 3 Zugriffsmöglichkeiten

Es stehen Ihnen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, wie Sie Ihren Telefoniedienst einrichten und auf verschiedene Informationen zugreifen können.

### 3.1 Selfcare Web Portal

Auf Ihrem Selfcare Web Portal (z.B: <https://iway.litephone.ch>) können Sie sich mit dem Login (i. Allg. Ihre Telefonnummer inkl. Vorwahl, z.B. 021 345 67 89 → 0213456789) und Passwort einloggen, das Sie von Ihrem Telefonieverantwortlichen erhalten.

### 3.2 Sprach Portal

Über das Sprach Portal können Sie diverse Einstellungen vornehmen und auch auf die Sprachbox zugreifen.

Sie können das Sprach Portal auf verschiedene Arten erreichen:

Vom eigenen Anschluss aus

- mit **\*01\*** gelangen Sie zum Hauptmenü des Sprach Portals, oder
- mit **\*7\*** gelangen Sie direkt auf Ihre Sprachbox im Modus "Verwalten/Abhören", oder
- mit einer Funktionstaste (s. Anleitung für das Telefon), wo der Code **\*7\*** hinterlegt ist

Von einem fremden Anschluss aus

- rufen Sie auf Ihre eigene Nummer an und warten, bis Sie auf die Sprachbox umgeleitet werden. Drücken Sie während des Ansagetexts die "\*" Taste, geben Ihr Passwort ein und schliessen mit "#" ab. Sie sind nun auf Ihrer Sprachbox im Modus "Verwalten/Abhören", oder
- bei deaktivierter Umleitung auf die Sprachbox gelangen Sie mit **044 545 47 49** zu Ihrer Sprachbox im Modus "Verwalten/Abhören", wobei Sie sich mittels eines speziellen Identifikationscodes und Ihres Passworts identifizieren müssen

### **3.3 Telefon Tastatur**

Von Ihrem eigenen Anschluss aus können Sie verschiedene Funktionen direkt via die Tastatur Ihres Telefons ein- und ausschalten (s. Kap. 8).

## **4 Sprachbox**

Zu jeder Linie erhalten Sie eine eigene Sprachbox. Sie können Ihre Sprachbox von zu Hause, von einem fremden Anschluss oder über das Internet abhören. Sie können den Ansagetext selber bestimmen und sich per Email informieren lassen, wenn eine neue Nachricht vorliegt.

### **4.1 Abhören der Sprachbox**

#### **4.1.1 Abhören der Sprachbox via Telefon**

Greifen Sie auf Ihre Sprachbox via eine der im Kapitel 3.2 beschriebenen Methoden zu. Nach bzw. während dem Abhören einer Nachricht stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- #: Zur nächsten Nachricht springen
- \*: Zur vorherigen Nachricht springen
- 1: Nachricht wiederholen
- 2: Nachricht speichern
- 3: Nachricht löschen
- 4: Informationen zur Nachricht abspielen
- 5: Anrufer zurückrufen
- 0: Zum Hauptmenü zurückkehren

Solange eine Nachricht nicht gespeichert oder gelöscht wird, gilt sie als neue Nachricht. Hinweis: Durch Drücken einer beliebigen Taste können Sie den Ansageteil vor den Mitteilungen jederzeit überspringen.

#### **4.1.2 Abhören der Sprachbox übers Internet**

Über das Self-Care Web Portal (s. 3.1) haben Sie die Möglichkeit auf Ihre Sprachbox zuzugreifen und die vorhandenen Mitteilungen abzuhören.

### **4.2 Sprachbox Einstellungen**

#### **4.2.1 Weiterleitung von Anrufen auf die Sprachbox**

Die Weiterleitung von Anrufen auf die Sprachbox ist gratis.

Im Auslieferungszustand ist Ihr Telefonie Produkt so eingestellt, dass Anrufe in folgenden Fällen auf die Sprachbox weitergeleitet werden:

- Ihre Leitung ist besetzt, oder

- Sie nehmen den Anruf nicht entgegen, oder
- Ihr Anschluss ist nicht erreichbar.

Im Kapitel 5 wird Ihnen erklärt, welche Möglichkeiten für Weiterleitungen Sie haben und wie Sie diese ein- und ausschalten können.

#### 4.2.2 Ausschalten der Sprachbox

Sie können die Sprachbox ausschalten, indem Sie alle Weiterleitungen auf die Sprachbox ausschalten (s. Kap. 5).

#### 4.2.3 Ansagetext ändern

Sie können den Ansagetext Ihrer Sprachbox ändern, wenn Sie auf Ihre Sprachbox im Modus "Verwalten/Abhören" zugreifen (s. 3.2).

Es stehen vier Varianten zur Verfügung:

1. Standardansage: diese beinhaltet Ihre Telefonnummer (interne Kurzrufnummer!)
2. Standardansage mit Ihrem Namen statt Ihrer Telefonnummer.
3. Eigene Ansage.
4. Eigene Ansage für Weiterleitung bei Besetzt. Sie können den Anrufer informieren, dass er zur Sprachbox weitergeleitet wurde, weil Sie bereits besetzt sind.

Für 2-4: Text aufnehmen, dann Variante wählen

#### 4.2.4 Emailbenachrichtigung bei Eingang neuer Nachrichten

Sie können sich über Email benachrichtigen lassen, wenn eine neue Nachricht bei Ihrer Sprachbox eingeht. Sie können sich die Nachricht auch als Audio File im Anhang der Email mitschicken lassen. Die entsprechende Konfiguration können Sie in Ihrem Ihr Self-Care Portal vornehmen (s. 3.1).

## 5 Weiterleitungen

Sie können Ihren Telefoniedienst selber so konfigurieren, dass in bestimmten Fällen Anrufe auf Ihre Sprachbox oder eine andere Nummer umgeleitet werden. Weiterleitungen auf die Sprachbox sind gratis, alle anderen Weiterleitungen kosten wie ein gewöhnlicher Anruf auf diese Nummer.

Die Einstellungen für die Weiterleitungen können Sie via Telefon-Tastatur, Sprach Portal oder Self-Care Portal (s. Kapitel 3) vornehmen. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Automatische Weiterleitung (**21**): alle Anrufe werden weitergeleitet
- Weiterleitung bei besetzt (**67**): alle Anrufe werden bei besetzter Leitung weitergeleitet
- Weiterleitung bei Abwesenheit (**61**): Anrufe werden weitergeleitet, wenn Sie nicht entgegengenommen werden
- Weiterleitung bei besetzt und Abwesenheit (**68**): statt die beiden Varianten separat zu konfigurieren, können Sie das auch in einem machen.
- Weiterleitung bei Unerreichbarkeit: Anrufe werden weitergeleitet, wenn Ihr Telefon z.B. wegen eines Stromausfalls nicht erreichbar sein sollte. Diese Option kann nur über das Self-Care Portal (s. 3.1) konfiguriert werden.

Die Zahlen in Klammern hinter den Weiterleitungsoptionen entsprechen den Codes, die verwendet werden müssen, wenn die Weiterleitungen via Telefon-Tastatur verwaltet werden:

- Weiterleitung auf Sprachbox einschalten: **\*CODE\*\***
- Weiterleitung auf Nummer "abc" einschalten: **\*CODE\*abc\***
- Weiterleitung ausschalten: **\*CODE#**
- Weiterleitungsstatus überprüfen: **\*CODE**

Mit **\*00#** können Sie alle Weiterleitungen auf einmal ausschalten, mit Ausnahme der Weiterleitung bei Unerreichbarkeit.

## 5.1 Erfassung von Rufnummern über das Selfcare Portal

Beim Erfassen von Rufnummern für die Weiterleitung über das Selfcare Portal müssen diese ohne die zusätzliche Amtskennziffer "0" erfasst werden.

## 5.2 Abweisung anonymer Anrufe

Mit der Funktion "Abweisung anonymer Anrufe" können Sie alle Anrufe umleiten, bei denen die Rufnummer des Anrufers unterdrückt ist. Sie können wählen, ob die Anrufe auf Ihre Sprachbox umgeleitet werden sollen oder auf die Ansage "Ihr Gesprächspartner empfängt keine Anrufe von unbekanntem Anrufern." Diese Funktion können Sie über das Self-Care Portal (s. 3.1) ein- und ausschalten.

## 6 Belegung von Festtasten

Verfügt ein Telefon über Festtasten, können diese – abhängig von der Signalisierung - über das Selfcare Portal verwaltet werden.

Bei Festtasten können interne und externe Nummern hinterlegt werden. Zudem können interne Linien überwacht werden: es wird die interne Nummer erfasst, und wenn die Linie belegt ist, leuchtet die entsprechende Festtaste.

Externe Rufnummern müssen ohne die zusätzliche Amtskennziffer "0" erfasst werden. Im Auslieferungszustand sind die Festtasten teilweise mit Spezialfunktionen vorbelegt. Im Allgemeinen können diese Spezialfunktionen überschrieben werden. Sie können jedoch nicht verschoben werden. Wurde so eine Taste mit einer Rufnummer belegt, kann die ursprüngliche Funktion jederzeit wiederhergestellt werden, indem die Belegung gelöscht wird.

## 7 Diverses

### 7.1 Unterdrücken der eigenen Rufnummer (CLIR)

Sie können die Funktion "Unterdrücken der Anzeige der eigenen Rufnummer" (CLIR) über das Self-Care Portal ein- und ausschalten (s. Kap.3.1).

Via Telefon Tastatur kann CLIR nur pro einzelnen Anruf ein- (**\*31\*Nummer**) resp. ausgeschaltet werden (**\*31#Nummer**).

### 7.2 Übersicht über erhaltene und getätigte Anrufe

Im Self-Care Portal (s. 3.1) erhalten Sie eine Übersicht über alle getätigten, beantworteten und verpassten Anrufe.

Via die Telefon Tastatur können Sie sich die Nummer des letzten getätigten Anrufs anhören (**\*581\***) bzw. diesen wiederholen (**\*582\***). Ebenso können Sie sich die Nummer des letzten erhaltenen Anrufs anhören (**\*591\***) bzw. diese anrufen (**\*592\***). Mit **\*593\*** wird Ihnen mitgeteilt, wie viele Anrufe Sie verpasst haben (seit dem letzten Verwenden dieses Codes).

### 7.3 Anruf ablehnen

Eingehende Anrufe können abgelehnt werden. (Typischerweise stellt das Telefon eine entsprechende Taste zur Verfügung.) In diesem Fall wird der Anruf auf die Destination "Umleitung bei besetzt" weitergeleitet. Ist diese nicht aktiviert, hört der Anrufende den Text "

Ihr Gesprächspartner ist zur Zeit nicht erreichbar. Versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt erneut."

## 7.4 Anruf umleiten

Eingehende Anrufe können, während das Telefon klingelt, auf eine beliebige Nummer umgeleitet werden, sofern das Telefon eine entsprechende Taste zur Verfügung stellt. Auch eine Umleitung auf die Sprachbox ist möglich, wobei in diesem Fall als Zielnummer \*71\* eingegeben werden muss (und nicht \*7\* wie sonst für die Sprachbox).

## 7.5 Konferenzfunktionen

Bei VoIP Telefonen erfolgen die in diesem Unterkapitel beschriebenen Funktionen nicht über die angegebenen Codes, sondern über sogenannte Softkeys, d.h. Tasten, die ihre Funktion kontextgesteuert verändern. Diese Tasten befinden sich direkt unterhalb des Display, und die jeweils aktuelle Funktion wird auf dem Display dargestellt. Dadurch können die hier beschriebenen Funktionen mit VoIP Telefonen selbsterklärend durchgeführt werden. (Im Allgemeinen ist mit VoIP Telefonen die Steuerung mittels der im Kapitel 8 beschriebenen Codes deaktiviert.)

### 7.5.1 Anklopfen

Sie können die Anklopffunktion über das Self-Care Portal (s. 3.1) oder das Sprach Portal (s. 3.2) unter Punkt 2 "Verbindungsoptionen verwalten" ein- resp. ausschalten. Ruft Sie jemand an, während Sie bereits am Telefonieren sind, erhält der Anrufer ein Freizeichen und Sie hören ein leises Klopfzeichen. Sie haben dann drei Möglichkeiten:

- Den aktiven Anruf mittels Auflegen des Hörers beenden. Ihr Telefon wird läuten und Sie können den neuen Anruf entgegennehmen.
- Den aktiven Anruf in den Status "Warten" setzen und den klopfenden Anruf entgegennehmen: bei VoIP Telefonen wird eine entsprechende Taste zur Verfügung gestellt, bei analogen Telefonen wählen Sie \*\*..
- Den klopfenden Anruf ablehnen: bei VoIP Telefonen wird eine entsprechende Taste zur Verfügung gestellt, bei analogen Telefonen wählen Sie \*#. (vgl. Kap. 7.3)
- (Anruf umleiten: nach Drücken von "Umleiten" muss mindestens eine Ziffer eingegeben werden, dann nochmal "Umleiten" gedrückt werden, dann wird der Anruf auf die Destination "Umleitung wenn keine Antwort" weitergeleitet.)

### 7.5.2 Halten / Rückfrage

Mit \*\* können Sie einen aktiven Anruf in den Status "Warten" setzen. Sie erhalten dann ein Freizeichen und können einen weiteren Anruf z.B. zwecks Rückfrage machen.

Wenn es einen Anruf im Status "Warten" gibt, dann wechseln Sie mit \*\* vom aktiven Anruf zum wartenden, und der aktive Anruf wird in den Status "Warten" gesetzt.

Wenn es einen Anruf im Status "Warten" gibt, dann wird mit \*# der aktive Anruf beendet und zum wartenden Anruf gewechselt.

### 7.5.3 Weiterverbinden

Wenn es einen Anruf im Status "Warten" gibt, dann können Sie mit \*2# den aktiven Anruf mit dem wartenden Verbinden.

Diese Funktion steht nur im Geschäftskundenbereich zur Verfügung.

### 7.5.4 Dreierkonferenz

Wenn es einen Anruf im Status "Warten" gibt, dann können Sie mit \*3\* eine Dreierkonferenz mit beiden Anrufen starten.

Mit \*\* teilen Sie eine Dreierkonferenz wieder in einen aktiven und einen wartenden Anruf auf.

Wenn Sie in einer Dreierkonferenz den Hörer aufhängen, ist die Konferenz beendet.

## **7.6 Transparent Mode (nur relevant für Nicht-VoIP-Telefone)**

Wenn Sie bei einem Anruf durch den Empfänger aufgefordert werden, eine Tastenkombination einzugeben – z.B. zum Abhören Ihrer Mobile Sprachbox -, müssen Sie vorgängig den Code **\*8\*** eintippen. Wenn Sie im selben Anruf mehrere Eingaben machen müssen, ist der Code nur einmal einzutippen. (Genaugenommen braucht der Code nur in dem Fall eingetippt zu werden, wo die erforderliche Tastenkombination einen "\*" enthält.)

## **7.7 Passwort ändern**

Sie können das erhaltene Passwort im Self-Care Portal (s. Kap.3.1) selber ändern. (Hinweis: Ändern Sie bitte das Passwort NICHT über das Sprach Portal!<sup>1</sup>)

## **7.8 Sprache ändern**

Die Sprache der Ansagetexte können Sie via Sprach Portal in der Sprachbox im Modus "Verwalten/Abhören" (s. 3.2) unter "Andere Optionen" ändern.

## **7.9 Gruppen**

Wenn Ihr Telefon einer Gruppe (Huntgroup, Pickupgroup oder kombiniert) zugeordnet wurde, müssen Sie Ihr Telefon an dieser Gruppe anmelden. Sollten Sie zeitweise nicht für die Anrufe auf die Gruppen zur Verfügung stehen, können Sie Ihr Telefon vorübergehend wieder abmelden. Somit nehmen Sie solange nicht am Gruppenruf teil, bis Sie sich wieder angemeldet haben. Der Aktivierungscode für die Anmeldung ist **\*42\*<GruppenNR>\***. Zum Abmelden lautet der Code **\*43\*<GruppenNR>\***.

Wenn Sie Teilnehmer einer Pickupgroup sind (Ihr Telefon wurde vorher entsprechend angemeldet) und einen eingehenden Anruf annehmen wollen, können Sie dies durch Eingabe des Codes **\*4\*** erreichen.

---

<sup>1</sup> Es gibt je ein Passwort für das Sprach Portal und für das Self-Care Portal. Bei Änderungen über das Self-Care Portal werde beide Passwörter synchron geändert, sonst nur dasjenige fürs Sprach Portal.

## 8 Tabelle der wichtigsten Tastatur Codes

<b>Tastatur Codes während dem Abhören der Sprachbox</b>	
#	Zur nächsten Nachricht springen
*	Zur vorherigen Nachricht springen
1	Nachricht wiederholen
2	Nachricht speichern
3	Nachricht löschen
4	Informationen zur Nachricht abspielen
5	Anrufer zurückrufen
0	Zum Hauptmenü zurückkehren
<b>Tastatur Codes unmittelbar vor einem Anruf</b>	
*31*Nummer	Anruf mit unterdrückter Nummer tätigen
*31#Nummer	Nummer anzeigen trotz aktivierter permanenter Rufnummerunterdrückung
<b>Tastatur Codes bei laufendem Gespräch</b>	
*8*	In "Transparent Mode" wechseln (zwecks Eingabe von Codes)
**	Anklopfenden Anruf entgegennehmen
**	Aktiven Anruf in Status "Warten" setzen
**	Vom aktiven Anruf zum wartenden Anruf wechseln
**	Dreierkonferenz in zwei Anrufe aufteilen
*#	Anklopfenden Anruf abweisen
*#	Aktiven Anruf beenden, zum wartenden Anruf wechseln
*2*	Aktiven Anruf mit dem wartenden weiterverbinden (nur Geschäftskunden)
*3*	Aktiven und wartenden Anruf zu Dreierkonferenz verbinden
<b>Tastatur Codes für Weiterleitungen (Werte für CODE siehe unten)</b>	
*CODE*Nummer*	Weiterleitung auf angegebene Nummer
*CODE**	Weiterleitung auf Sprachbox
*CODE#	Weiterleitung deaktivieren
*CODE	Status der Weiterleitung abfragen
CODE = 21	Permanente Weiterleitung (Bsp.: *21**)
CODE = 67	Weiterleitung bei besetzt (Bsp.: *67*0788675432*)
CODE = 61	Weiterleitung wenn keine Antwort (Bsp.: *61#)
CODE = 68	Weiterleitung wenn besetzt oder keine Antwort
<b>Tastatur Codes für diverse Manipulationen</b>	
*4*	Group Pickup (Entgegennahme eines Anrufs auf einen anderen Anschluss innerhalb der selben Gruppe)
*42*xx*	Anmelden bei der Huntgruppe mit der Kurznummer xx
*43*xx*	Abmelden bei der Huntgruppe mit der Kurznummer xx
*26*	Ruhe vor dem Telefon (DND) aktivieren
*27*	Ruhe vor dem Telefon (DND) deaktivieren
<b>Zugriff auf Sprachbox und Sprach Portal</b>	
*01*	Vom eigenen Anschluss aus auf Sprach Portal zugreifen
*7*	Vom eigenen Anschluss aus auf Sprachbox zugreifen
044 545 47 49	Von fremdem Anschluss aus auf Sprachbox zugreifen