



Universe Administrator Handbuch

Ein Unified Communication Service der Teleforte AG

VORWORT	3
WAS IST UNIVERSE?.....	4
EINFÜHRUNG.....	4
MEIN UNTERNEHMEN	5
PRODUKTÜBERSICHT	5
ABTEILUNGEN	6
RUFNUMMERNZUORDNUNG	7
ENDGERÄTE.....	8
ABOS (TARIFE).....	10
TELEFONBUCH	11
KURZWahlNUMMERN.....	12
ANRUfERNUMMERN	13
ANRUfANNAHMEGRUPPEN.....	14
WARTEMUSIK	15
SIP TRUNK.....	16
WEITERLEITUNGEN	17
SOFTWARE	18
SCREEN POPPER.....	18
MEINE BENUTZER	19
MEIN CONTACT CENTER	21
MEINE IVRS.....	21
IVR –MUSTER SETUP.....	29
EINGEHENDE ANRUFE FILTERN	30
ÖFFNUNGSZEITEN UND FEIERTAGE.....	30
VIP ANRUfER	31
WERKTAGE UND ÖFFNUNGSZEITEN	32
MEIN FAX	33
MEINE KONFERENZ.....	34
MEIN WALLDISPLAY.....	35
KONFIGURATIONSLEISTE.....	35
ANRUfAUfZEICHNUNG.....	37
MEINE BERICHTE.....	38
PROBLEMLÖSUNGEN	40

Vorwort

Vielen Dank, dass Sie sich für Universe, die Cloud-Telefonie der nächsten Generation von Teleforte entschieden haben.

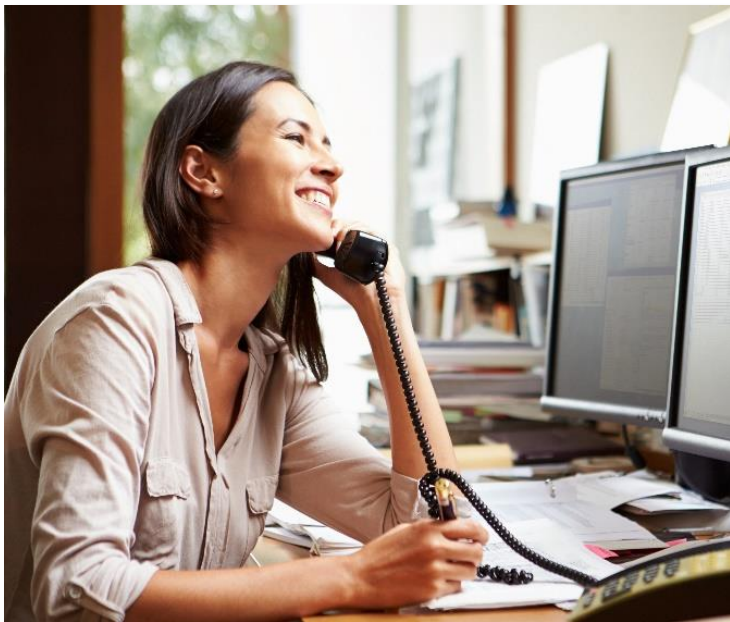
Dieser Leitfaden gibt Ihnen einen Überblick über die zahlreichen Funktionen unserer Unified Communications-Plattform und zeigt Ihnen, wie Sie Ihre Benutzer einrichten und verwalten.

Wir arbeiten kontinuierlich an der Weiterentwicklung unseres Produktes, daher kann es zu geringfügigen Abweichungen zwischen den hier aufgeführten Artikeln und Ihrer Benutzeroberfläche kommen.

Sollten Sie Anregungen und Verbesserungsvorschläge zu Inhalt und Gestaltung unseres Handbuchs haben, würden wir uns freuen, wenn Sie uns Ihre Vorschläge an universe@teleforte.com zusenden.

Falls Sie weitere Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Partner oder an den Teleforte Support.

Beste Grüße,
Ihr Teleforte Team



Kontakt:

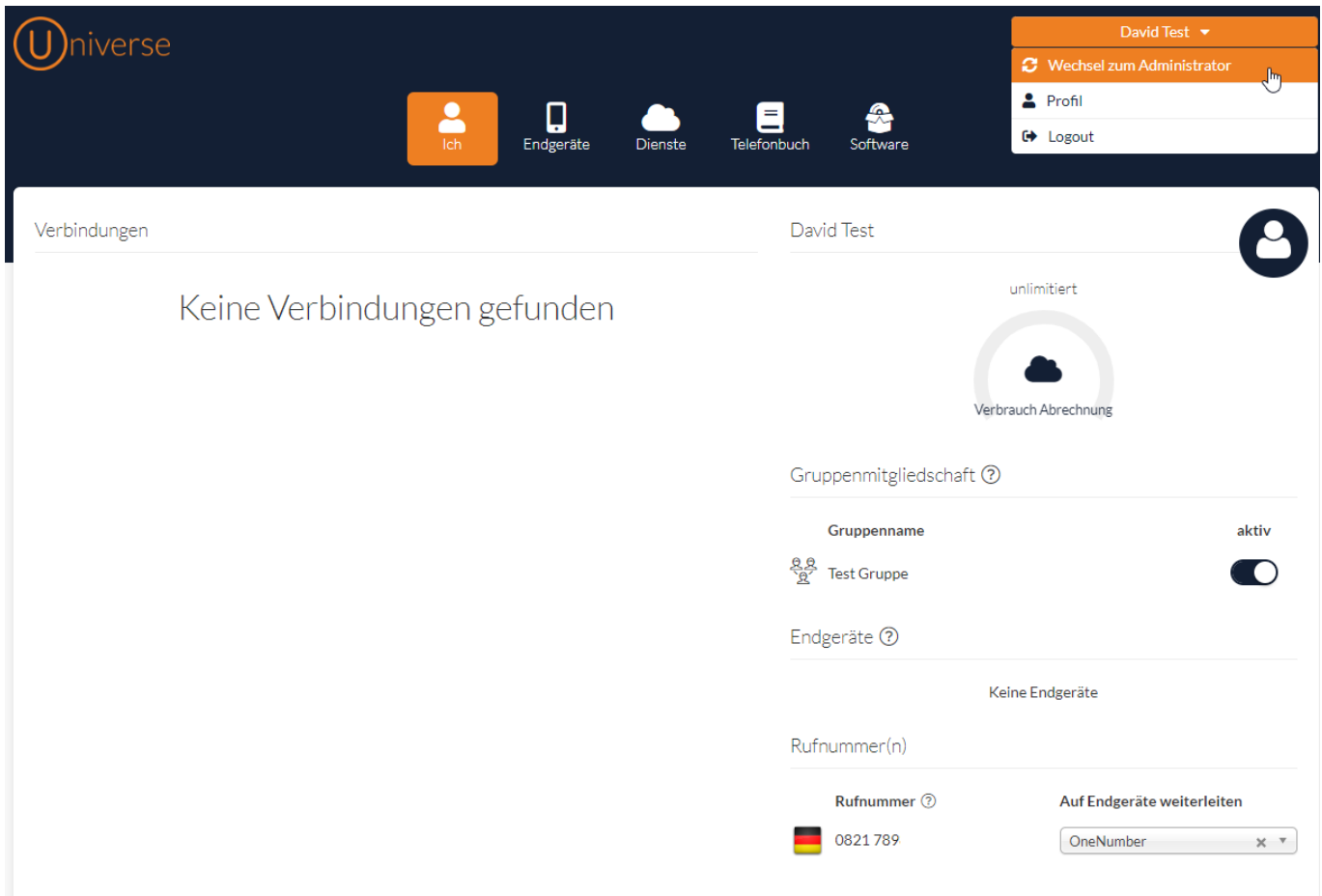
Support: +49 821 460 933-0
Email: universe@teleforte.com
Website: www.teleforte.com

Was ist Universe?

Universe ist eine Cloud-basierte Telefonanlage, die von verschiedenen Endgeräten genutzt werden kann. Mobiltelefone, Computer oder Tischtelefone können ortsunabhängig auf die Telefonanlage zugreifen. Universe kombiniert PBX- und UC-Funktionen wie Warteschleifen, sowie IVR (Sprachdialogsystem) und Chat.

Einführung

- Melden Sie sich im Selfcare-Portal unter "selfcare.thisisuniverse.io" an.
Achtung: Die Website ist nur ohne www vor dem Domainnamen zugänglich.
- Wir empfehlen Ihnen die Adresse des Selfcare-Portals in Ihrem Browser als Lesezeichen oder in der Favoritenleiste zu speichern.
- Geben Sie Ihren Benutzernamen (Ihre E-Mail-Adresse) und das Passwort ein, die Sie in der E-Mail "Willkommen bei Universe" erhalten haben. Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, sehen Sie fünf Hauptmenüpunkte.
- Klicken Sie auf Ihr Profil, um zur Administratorübersicht zu gelangen.

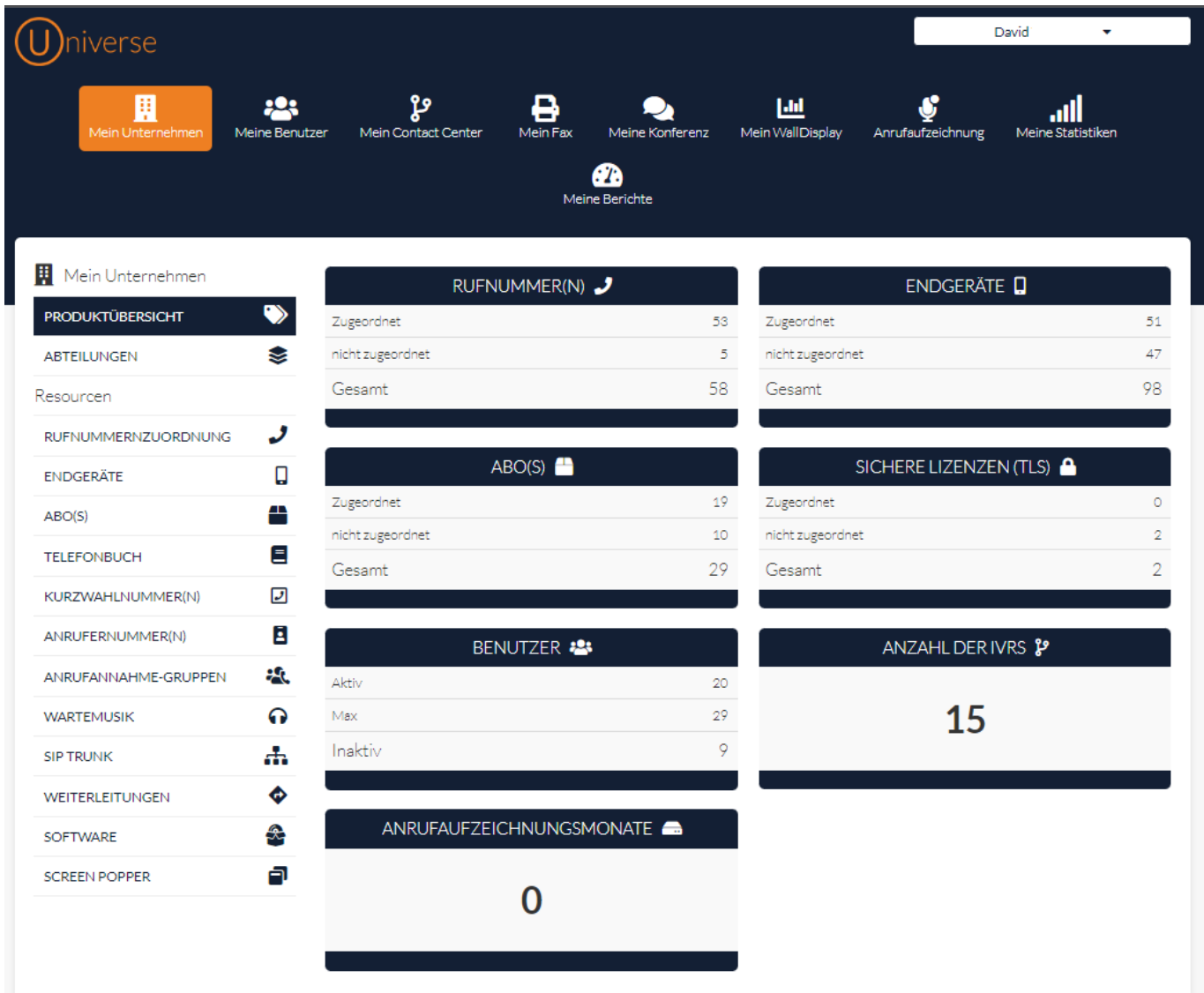


The screenshot shows the Universe self-care portal interface. At the top left is the Universe logo. A navigation bar contains icons for 'Ich', 'Endgeräte', 'Dienste', 'Telefonbuch', and 'Software'. On the top right, a user profile dropdown menu is open for 'David Test', showing options: 'Wechsel zum Administrator', 'Profil', and 'Logout'. The main content area is titled 'Verbindungen' and shows 'Keine Verbindungen gefunden'. To the right, there is a 'Verbrauch Abrechnung' section with a 'unlimitiert' status. Below that is the 'Gruppenmitgliedschaft' section, showing 'Test Gruppe' as an active member. The 'Endgeräte' section is empty. At the bottom, the 'Rufnummer(n)' section shows a German number '0821 789' and a dropdown menu for 'Auf Endgeräte weiterleiten' set to 'OneNumber'.

Mein Unternehmen

Produktübersicht

Wenn Sie in die Administratoransicht wechseln, sehen Sie die folgende Übersicht.



The screenshot shows the 'Mein Unternehmen' dashboard with a navigation menu on the left and several data cards in the main area. The 'PRODUKTÜBERSICHT' card is active, displaying the following data:

RUFNUMMER(N)	Zugeordnet	nicht zugeordnet	Gesamt
	58	5	58

ENDGERÄTE	Zugeordnet	nicht zugeordnet	Gesamt
	51	47	98

ABO(S)	Zugeordnet	nicht zugeordnet	Gesamt
	19	10	29

SICHERE LIZENZEN (TLS)	Zugeordnet	nicht zugeordnet	Gesamt
	0	2	2

BENUTZER	Aktiv	Max	Inaktiv
	20	29	9

ANRUFAUFZEICHNUNGSMONATE	0
	0

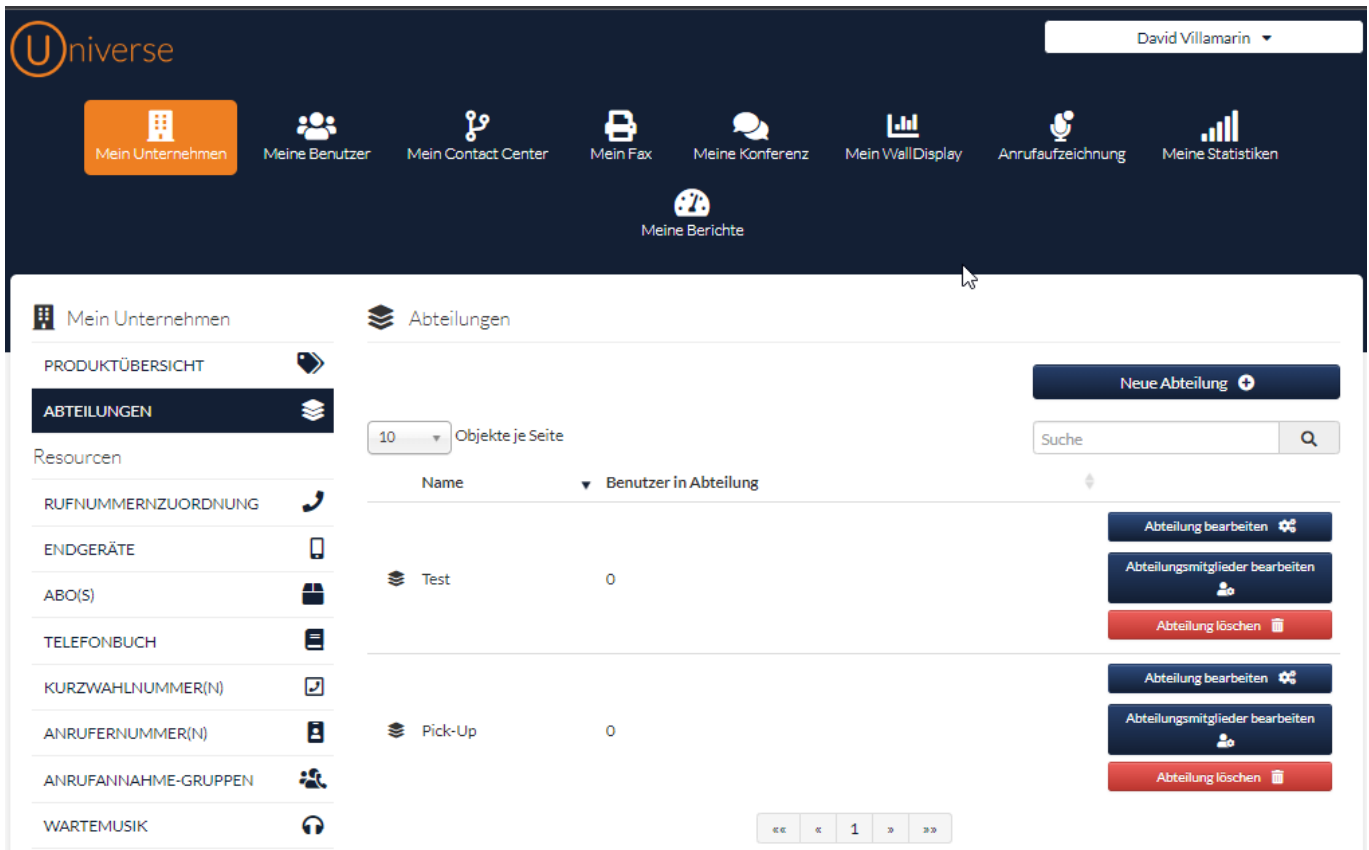
Other visible cards include 'ANZAHL DER IVRS' with a value of 15.

Hier sehen Sie, welche Produkte erworben und welche Produkte zugeordnet wurden.

Abteilungen

Abteilungen erleichtern die Verwaltung der Benutzer. Zum Beispiel, um die Benutzer einer Pickup-Gruppe zu verwalten.

Hier können Sie neue Abteilungen anlegen, bestehende Abteilungen bearbeiten oder löschen, sowie die Abteilungsmitglieder bearbeiten.



The screenshot shows the 'Abteilungen' management page in the TeleForte system. The top navigation bar includes 'Mein Unternehmen' (highlighted), 'Meine Benutzer', 'Mein Contact Center', 'Mein Fax', 'Meine Konferenz', 'Mein WallDisplay', 'Anrufaufzeichnung', and 'Meine Statistiken'. Below this, there are icons for 'Meine Berichte' and 'Meine Abteilungen'. The main content area is divided into a sidebar and a main table.

Sidebar (Mein Unternehmen):

- PRODUKTÜBERSICHT
- ABTEILUNGEN** (selected)
- RUFNUMMERNZUORDNUNG
- ENDGERÄTE
- ABO(S)
- TELEFONBUCH
- KURZWahlNUMMER(N)
- ANRUfERNUMMER(N)
- ANRUfANNAHME-GRUPPEN
- WARTeMUSIK

Main Content (Abteilungen):

Buttons: Neue Abteilung +, Suche

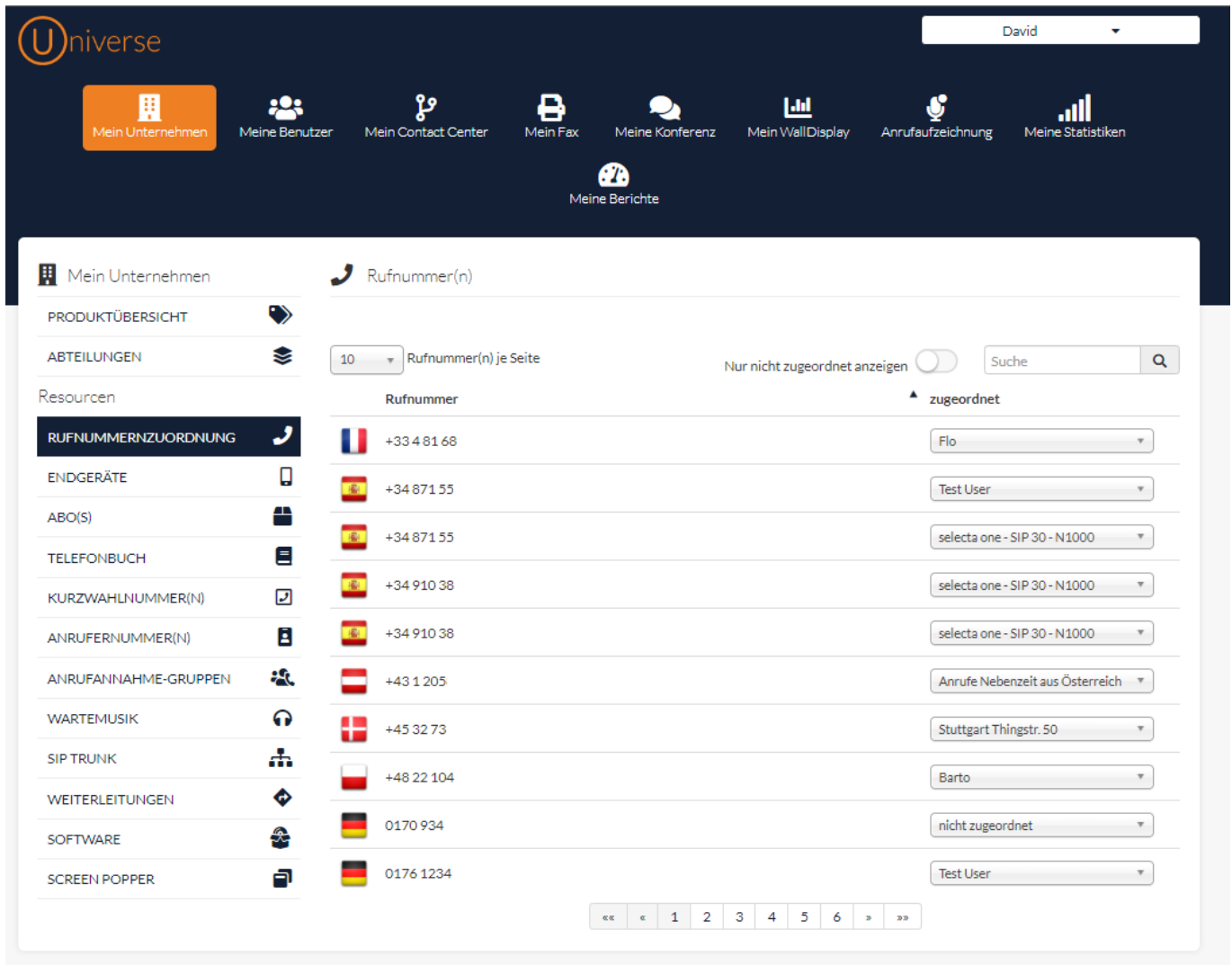
10 Objekte je Seite

Name	Benutzer in Abteilung	
Test	0	Abteilung bearbeiten Abteilungsmitglieder bearbeiten Abteilung löschen
Pick-Up	0	Abteilung bearbeiten Abteilungsmitglieder bearbeiten Abteilung löschen

« « 1 » »

Rufnummernzuordnung

Hier sehen Sie Ihre bestellten bzw. portierten Rufnummern. Über das Dropdown-Menü können Sie die Rufnummer einem Benutzer zuweisen.



Universe David ▾

Mein Unternehmen | Meine Benutzer | Mein Contact Center | Mein Fax | Meine Konferenz | Mein WallDisplay | Anrufaufzeichnung | Meine Statistiken

Meine Berichte

Mein Unternehmen | Rufnummer(n)

PRODUKTÜBERSICHT | ABTEILUNGEN

Resourcen

- RUFNUMMERNZUORDNUNG** (selected)
- ENDGERÄTE
- ABO(S)
- TELEFONBUCH
- KURZWahlNUMMER(N)
- ANRUfERNUMMER(N)
- ANRUfANNAHME-GRUPPEN
- WARTEMUSIK
- SIP TRUNK
- WEITERLEITUNGEN
- SOFTWARE
- SCREEN POPPER

10 Rufnummer(n) je Seite Nur nicht zugeordnet anzeigen Suche

Rufnummer	zugeordnet
+33 4 81 68	Flo
+34 871 55	Test User
+34 871 55	selecta one - SIP 30 - N1000
+34 910 38	selecta one - SIP 30 - N1000
+34 910 38	selecta one - SIP 30 - N1000
+43 1 205	Anrufe Nebenzeit aus Österreich
+45 32 73	Stuttgart Thingstr. 50
+48 22 104	Barto
0170 934	nicht zugeordnet
0176 1234	Test User

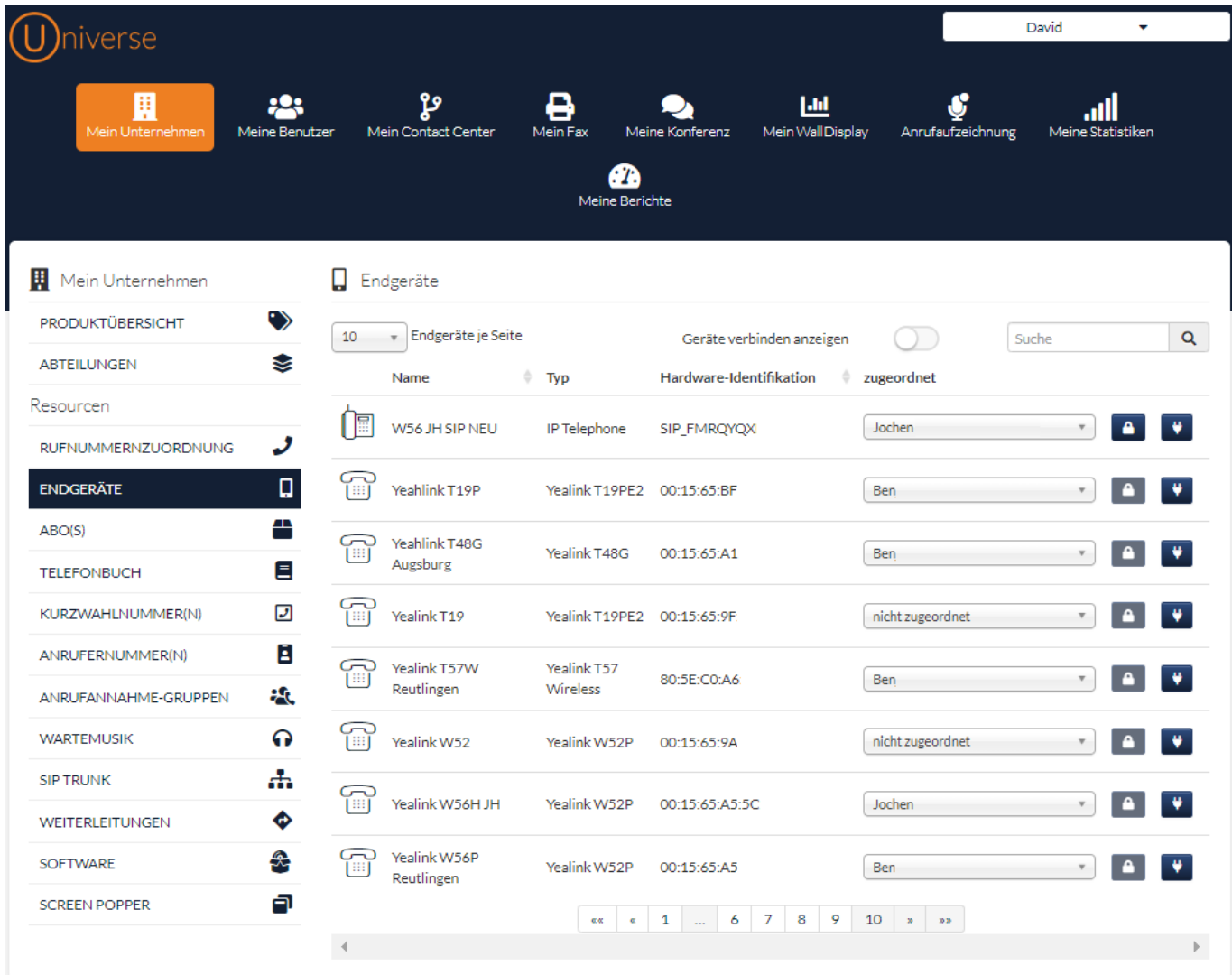
«« « 1 2 3 4 5 6 » »»

Endgeräte

Hier sehen Sie Ihre Hardware und Teams Endgeräte. Über das Dropdown-Menü können Sie ein Endgerät einem Benutzer zuweisen.

In den Spalten werden folgende Informationen angezeigt




- Name – Der Name des Endgerätes kann vom Benutzer editiert werden. Standardmäßig werden der Herstellername und die Modellbezeichnung angegeben.
- Typ – Name des Herstellers und Modell des angeschlossenen Endgeräts.
- Hardware-Identifikation - Die MAC-Adresse, kurz für Media Access Control, ist für jedes Gerät einzigartig. Sie dient zur Provisierung des Endgerätes.



The screenshot displays the 'Endgeräte' (Devices) management page. The main content area shows a table of devices with the following data:

Name	Typ	Hardware-Identifikation	zugeordnet
W56 JH SIP NEU	IP Telephone	SIP_FMRQYQX	Jochen
Yealink T19P	Yealink T19PE2	00:15:65:BF	Ben
Yealink T48G Augsburg	Yealink T48G	00:15:65:A1	Ben
Yealink T19	Yealink T19PE2	00:15:65:9F	nicht zugeordnet
Yealink T57W Reutlingen	Yealink T57 Wireless	80:5E:C0:A6	Ben
Yealink W52	Yealink W52P	00:15:65:9A	nicht zugeordnet
Yealink W56H JH	Yealink W52P	00:15:65:A5:5C	Jochen
Yealink W56P Reutlingen	Yealink W52P	00:15:65:A5	Ben

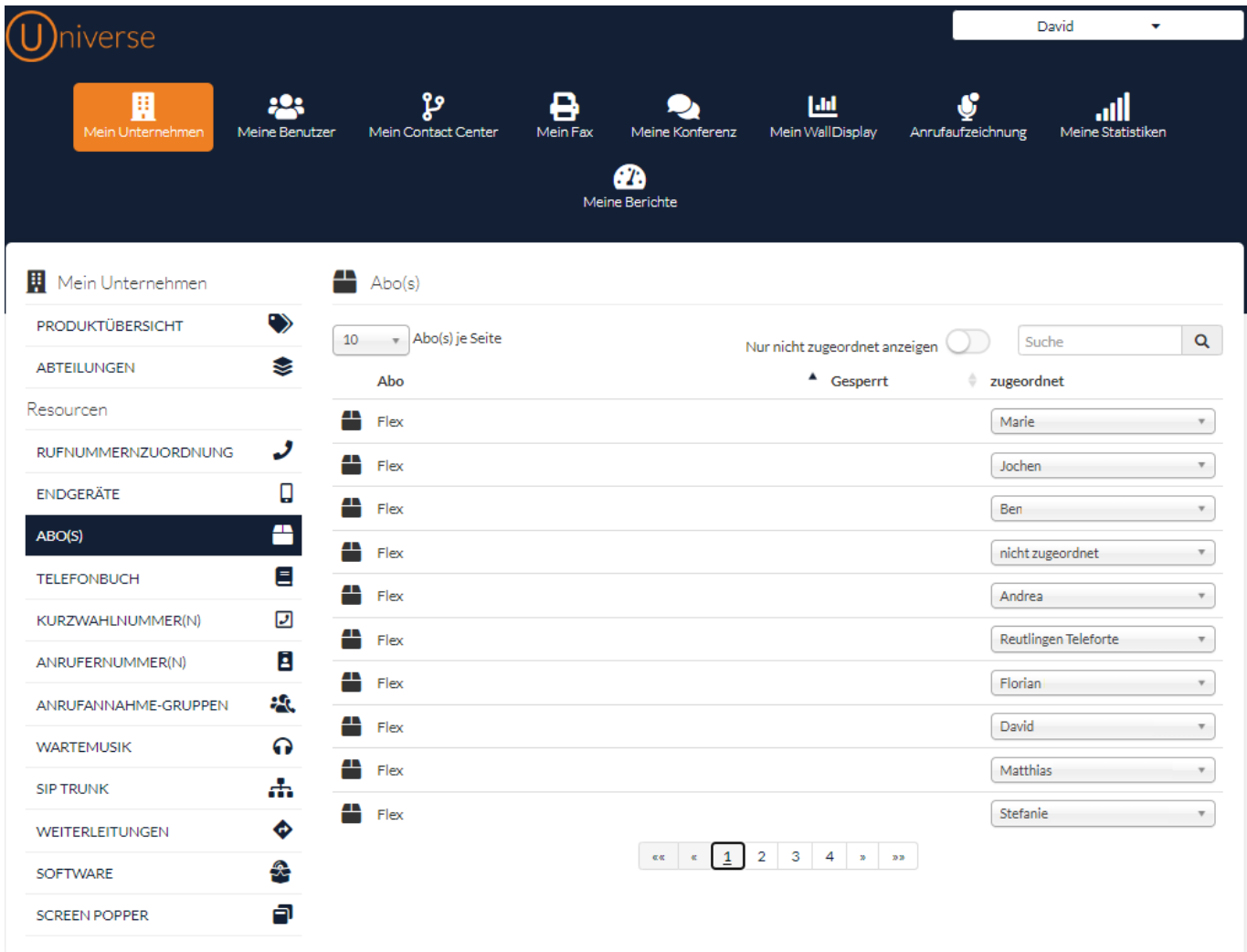
- Schloss-Symbol - Hier können Sie ein SIP-Passwort für Tischtelefone und Softphones generieren, die nicht aus dem Teleforte-Portfolio stammen. Wählen Sie einen Benutzer aus und klicken Sie auf das Schloss-Symbol. Eine E-Mail mit den SIP-Daten (Benutzername und Passwort) wird an den Benutzer gesendet. Überprüfen Sie gegebenenfalls Ihren Spam-Ordner auf E-Mails mit der Domäne thisisuniverse.io.

- Stecker Symbol  - Hiermit kann die Provisionierung des Endgerätes freigeschaltet werden.
- Kettenglied Symbol   - Durch das Kettenglied Symbol wird kenntlich gemacht, dass das Endgerät nun für die Dauer von 30 Minuten für die Provisionierung freigeschaltet ist. Sie können Ihr Tischtelefon oder 3rd Party IP-Phone nun starten.
- Geräte verbinden anzeigen – Aktivieren Sie den Schalter um alle Endgeräte einzusehen, die sich aktuell im Provisionierungszeitfenster befinden.
- Suche - Das Suchfeld ermöglicht das schnelle Auffinden eines Endgeräts. Alle in den Spalten angezeigten Daten können als Suchparameter verwendet werden.

Abos (Tarife)

Hier sehen Sie Ihre gebuchten Abo(s). Über das Dropdown-Menü können Sie das Abo einem Benutzer zuweisen.

Bitte beachten Sie: Nach der Zuweisung kann das Abo für diesen Kalendermonat nicht mehr geändert oder einem neuen Benutzer zugewiesen werden.



The screenshot displays the 'Abos (Tarife)' management page in the TeleForte system. The top navigation bar includes 'Mein Unternehmen' (highlighted), 'Meine Benutzer', 'Mein Contact Center', 'Mein Fax', 'Meine Konferenz', 'Mein Wall Display', 'Anrufaufzeichnung', and 'Meine Statistiken'. Below this is 'Meine Berichte'. The main content area shows a list of subscriptions, all currently set to 'Flex'. A search bar and a 'Nur nicht zugeordnet anzeigen' toggle are present. The list has columns for 'Abo', 'Gespart', and 'zugeordnet'. The 'zugeordnet' column shows dropdown menus with names like Marie, Jochen, Ben, nicht zugeordnet, Andrea, Reutlingen Teleforte, Florian, David, Matthias, and Stefanie. A pagination bar at the bottom shows page 1 of 4.

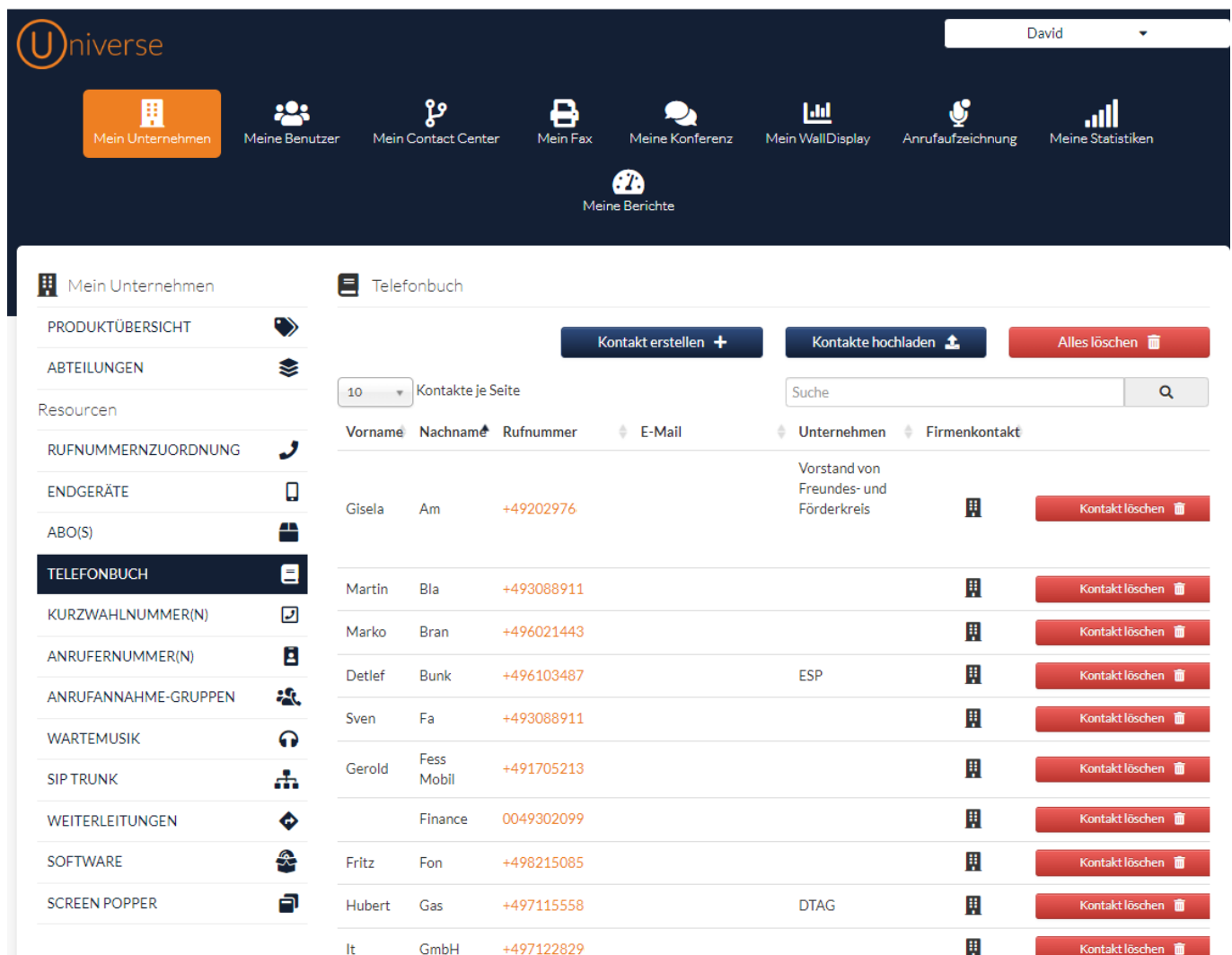
Telefonbuch

Das Unternehmenstelefonbuch wird vom Administrator verwaltet. Alle Benutzer erhalten die Firmenkontakte über das LDAP-Telefonbuch. Zusätzlich kann jeder Benutzer eigene Kontakte in seinem Telefonbuch anlegen. Diese sind privat und können von anderen Benutzern nicht eingesehen werden.

Hinweis: Die vom Administrator angelegten Firmenkontakte können von den Benutzern weder bearbeitet noch gelöscht werden.

Kontakte importieren: Sie haben zwei Möglichkeiten, Kontakte zu importieren.

- Um Kontakte aus anderen Systemen zu importieren, empfehlen wir den Import über CSV. Eine Beispieldatei mit der korrekten Formatierung der CSV-Datei erhalten Sie, wenn Sie auf die Schaltfläche „Kontakte hochladen“ klicken. Wählen Sie hier „Beispieldatei herunterladen“.
- Alternativ können Sie auch einzelne Kontakte anlegen. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche „Kontakt anlegen“ und füllen Sie die Pflichtfelder aus.



The screenshot shows the 'Telefonbuch' (Phonebook) interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Universe' logo and a user profile for 'David'. Below this is a menu with icons for 'Mein Unternehmen', 'Meine Benutzer', 'Mein Contact Center', 'Mein Fax', 'Meine Konferenz', 'Mein WallDisplay', 'Anrufaufzeichnung', and 'Meine Statistiken'. The main content area is divided into two sections: 'Mein Unternehmen' on the left and 'Telefonbuch' on the right. The 'Telefonbuch' section features a search bar, a 'Kontakte je Seite' dropdown set to '10', and three buttons: 'Kontakt erstellen +', 'Kontakte hochladen', and 'Alles löschen'. Below these is a table of contacts with columns for 'Vorname', 'Nachname', 'Rufnummer', 'E-Mail', 'Unternehmen', and 'Firmenkontakt'. Each contact row has a 'Kontakt löschen' button. The table contains the following data:

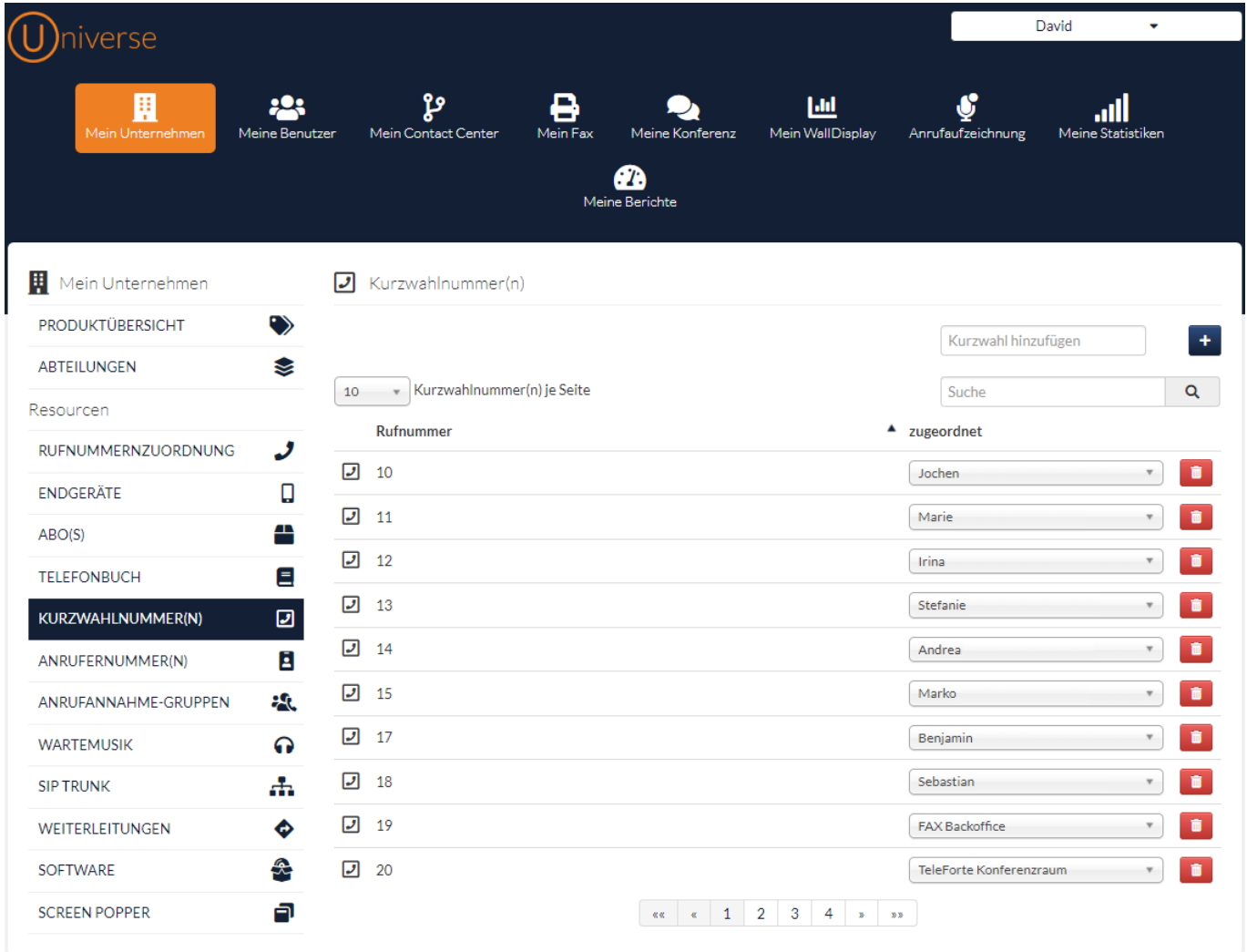
Vorname	Nachname	Rufnummer	E-Mail	Unternehmen	Firmenkontakt
Gisela	Am	+49202976		Vorstand von Freundes- und Förderkreis	
Martin	Bla	+493088911			
Marko	Bran	+496021443			
Detlef	Bunk	+496103487		ESP	
Sven	Fa	+493088911			
Gerold	Fess Mobil	+491705213			
	Finance	0049302099			
Fritz	Fon	+498215085			
Hubert	Gas	+497115558		DTAG	
It	GmbH	+497122829			

Kurzwahlnummern

Mit Hilfe von Kurzwahlnummern ist es möglich, durch die Wahl von nur 3 oder 4 Ziffern die Kolleginnen und Kollegen in Universe anzurufen.

Klicken Sie auf "+", um eine neue Kurzwahl anzulegen. Über das Dropdown-Feld können Sie die Kurzwahl einem Benutzer zuordnen.

Notrufnummern wie 110, 112, 911 usw. können nicht als Durchwahl definiert werden.



The screenshot shows the 'Kurzwahlnummer(n)' configuration page in the Universe interface. The page has a dark blue header with the 'U' logo and the name 'David' in the top right. Below the header is a navigation bar with icons for 'Mein Unternehmen', 'Meine Benutzer', 'Mein Contact Center', 'Mein Fax', 'Meine Konferenz', 'Mein WallDisplay', 'Anruferzeichnung', and 'Meine Statistiken'. Below this is a 'Meine Berichte' section.

The main content area is divided into two columns. The left column is a sidebar menu with 'Mein Unternehmen' at the top, followed by 'PRODUKTÜBERSICHT', 'ABTEILUNGEN', 'Ressourcen', 'RUFNUMMERNZUORDNUNG', 'ENDGERÄTE', 'ABO(S)', 'TELEFONBUCH', 'KURZWahlNUMMER(N)' (highlighted), 'ANRUFERNUMMER(N)', 'ANRUFANNAHME-GRUPPEN', 'WARTEMUSIK', 'SIP TRUNK', 'WEITERLEITUNGEN', 'SOFTWARE', and 'SCREEN POPPER'. The right column is titled 'Kurzwahlnummer(n)' and contains a 'Kurzwahl hinzufügen' button with a '+' icon, a search bar, and a table of existing numbers.

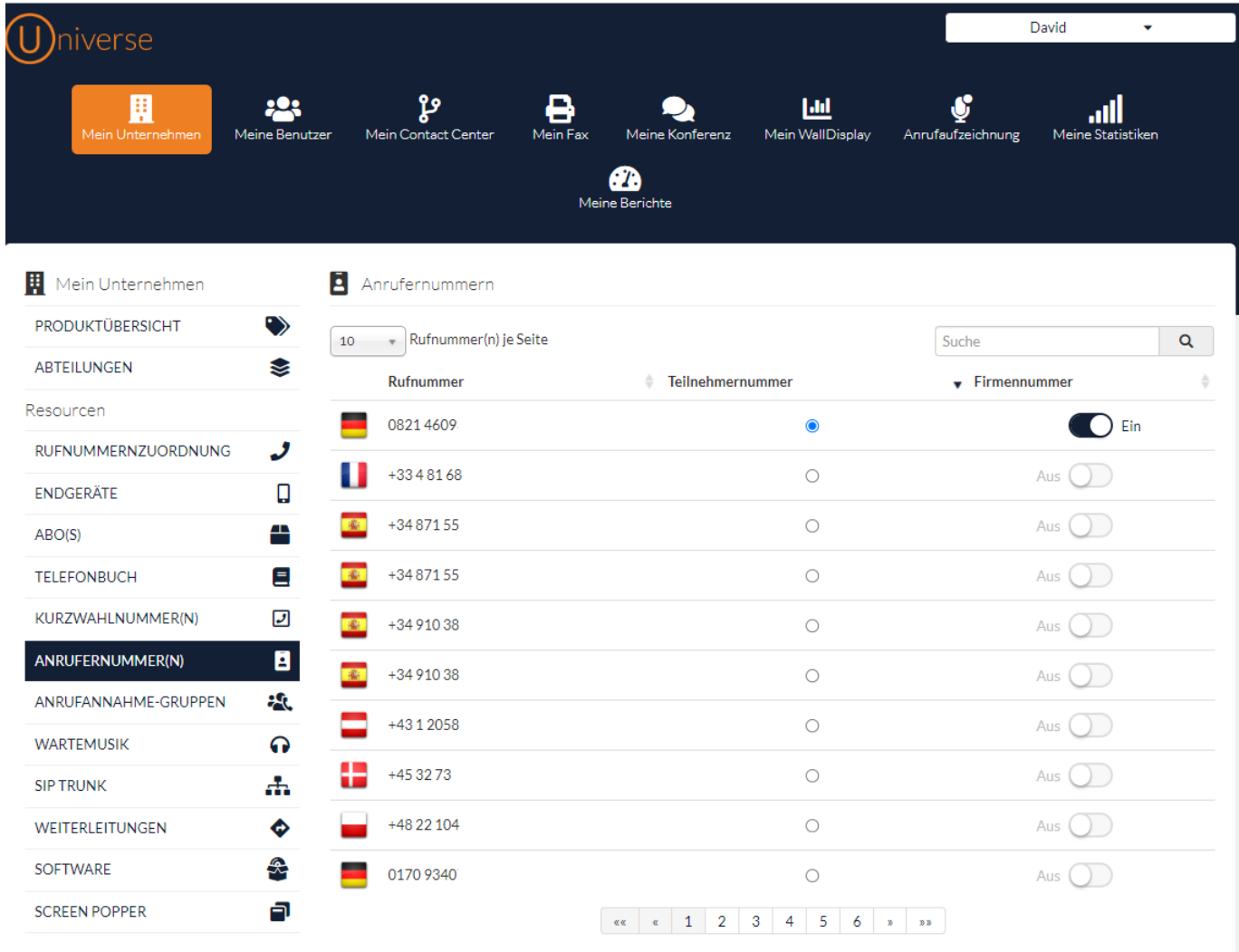
Rufnummer	zugeordnet
10	Jochen
11	Marie
12	Irina
13	Stefanie
14	Andrea
15	Marko
17	Benjamin
18	Sebastian
19	FAX Backoffice
20	TeleForte Konferenzraum

At the bottom of the table, there is a pagination control showing page 1 of 4.

Anrufernummern

Hier finden Sie alle Rufnummern Ihrer Anlage. Eine der Rufnummern muss als Teilnehmernummer gewählt werden. Diese steht allen Ihren Benutzern als ausgehende Rufnummer zur Verfügung.

Wenn Sie allen Ihren Benutzern eine zusätzliche Rufnummer für ausgehende Anrufe zur Verfügung stellen möchten, aktivieren Sie diese über den Schalter in der Spalte Firmennummer.



Mein Unternehmen

- PRODUKTÜBERSICHT
- ABTEILUNGEN
- Resourcen
- RUFNUMMERNZUORDNUNG
- ENDGERÄTE
- ABO(S)
- TELEFONBUCH
- KURZWahlNUMMER(N)
- ANRUFERNUMMER(N)**
- ANRUFANNAHME-GRUPPEN
- WARTEMUSIK
- SIP TRUNK
- WEITERLEITUNGEN
- SOFTWARE
- SCREEN POPPER

Anrufernummern

10 Rufnummer(n) je Seite

Suche

Rufnummer	Teilnehmernummer	Firmennummer
0821 4609	<input checked="" type="radio"/>	Ein <input type="checkbox"/>
+33 4 81 68	<input type="radio"/>	Aus <input type="checkbox"/>
+34 871 55	<input type="radio"/>	Aus <input type="checkbox"/>
+34 871 55	<input type="radio"/>	Aus <input type="checkbox"/>
+34 910 38	<input type="radio"/>	Aus <input type="checkbox"/>
+34 910 38	<input type="radio"/>	Aus <input type="checkbox"/>
+43 1 2058	<input type="radio"/>	Aus <input type="checkbox"/>
+45 32 73	<input type="radio"/>	Aus <input type="checkbox"/>
+48 22 104	<input type="radio"/>	Aus <input type="checkbox"/>
0170 9340	<input type="radio"/>	Aus <input type="checkbox"/>

«« « 1 2 3 4 5 6 » »»

Anrufannahmegruppen

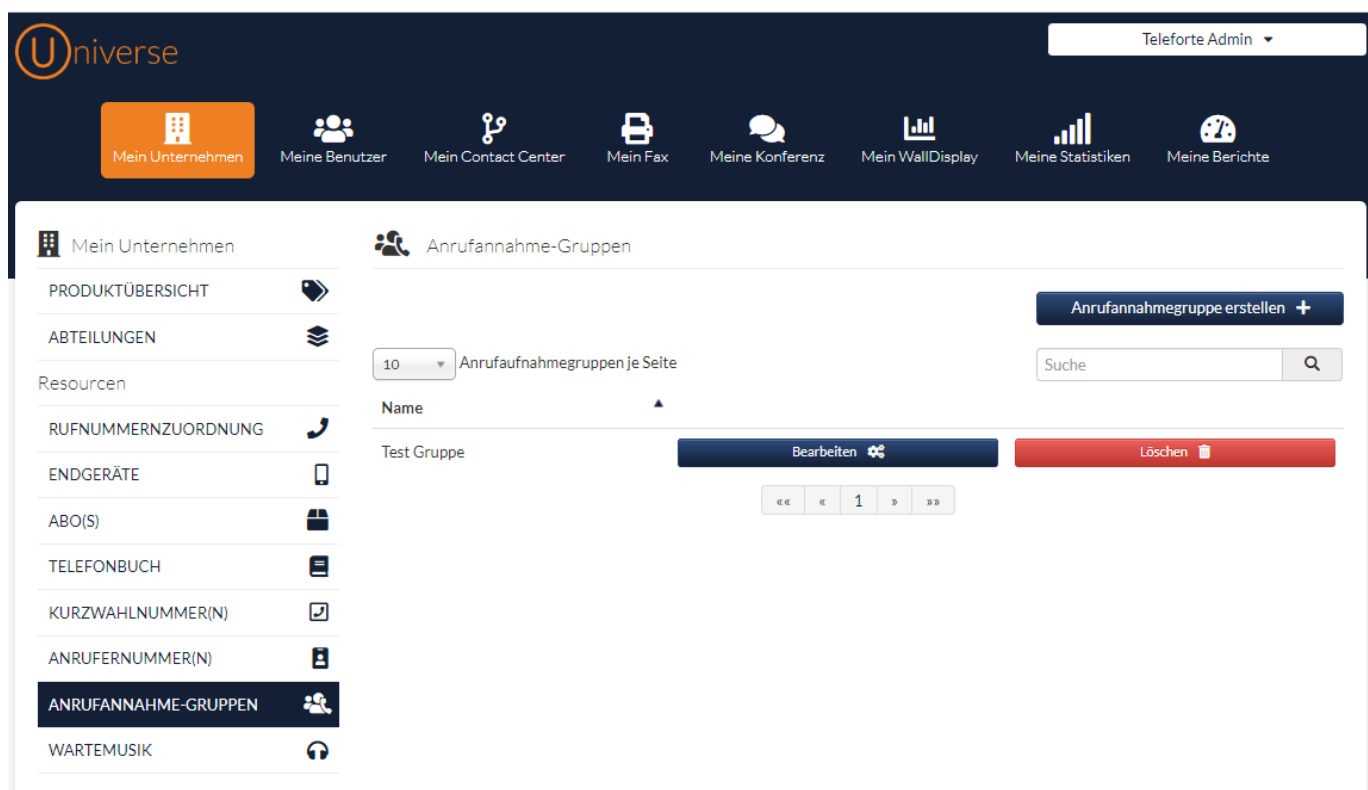
Anrufannahmegruppen (Pickup-Gruppen) ermöglichen Benutzern die Übernahme eingehender Anrufe untereinander sowie die Annahme von Anrufen auf die direkte Durchwahl der Gruppe.

- Hinterlegen Sie die Durchwahl der Gruppe oder einzelner Agenten der Gruppe auf der Funktionstaste Ihres Yealink oder Cisco Endgerätes, um diese Funktion zu nutzen.
- Alternativ können auch Funktionscodes für die Anrufübernahme verwendet werden:
 - o Wählen Sie an Ihrem Endgerät *8 um einen Anruf an eine beliebige Gruppe zu übernehmen.
 - o Wählen Sie an Ihrem Endgerät *8+ und die Durchwahl der Gruppe, um nur Anrufe dieser Gruppe entgegenzunehmen.

Um eine Annahmegruppe zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Anrufannahmegruppe erstellen“. Hier können Sie der Gruppe Agenten zuweisen.

Wie Sie Ihr Yealink oder Cisco Endgerät konfigurieren, entnehmen Sie bitte dem Benutzerhandbuch.

Wie Sie Ihre Anrufannahmegruppe einer Warteschlange zuweisen, entnehmen Sie bitte dem Kapitel „Mein Contact Center“.

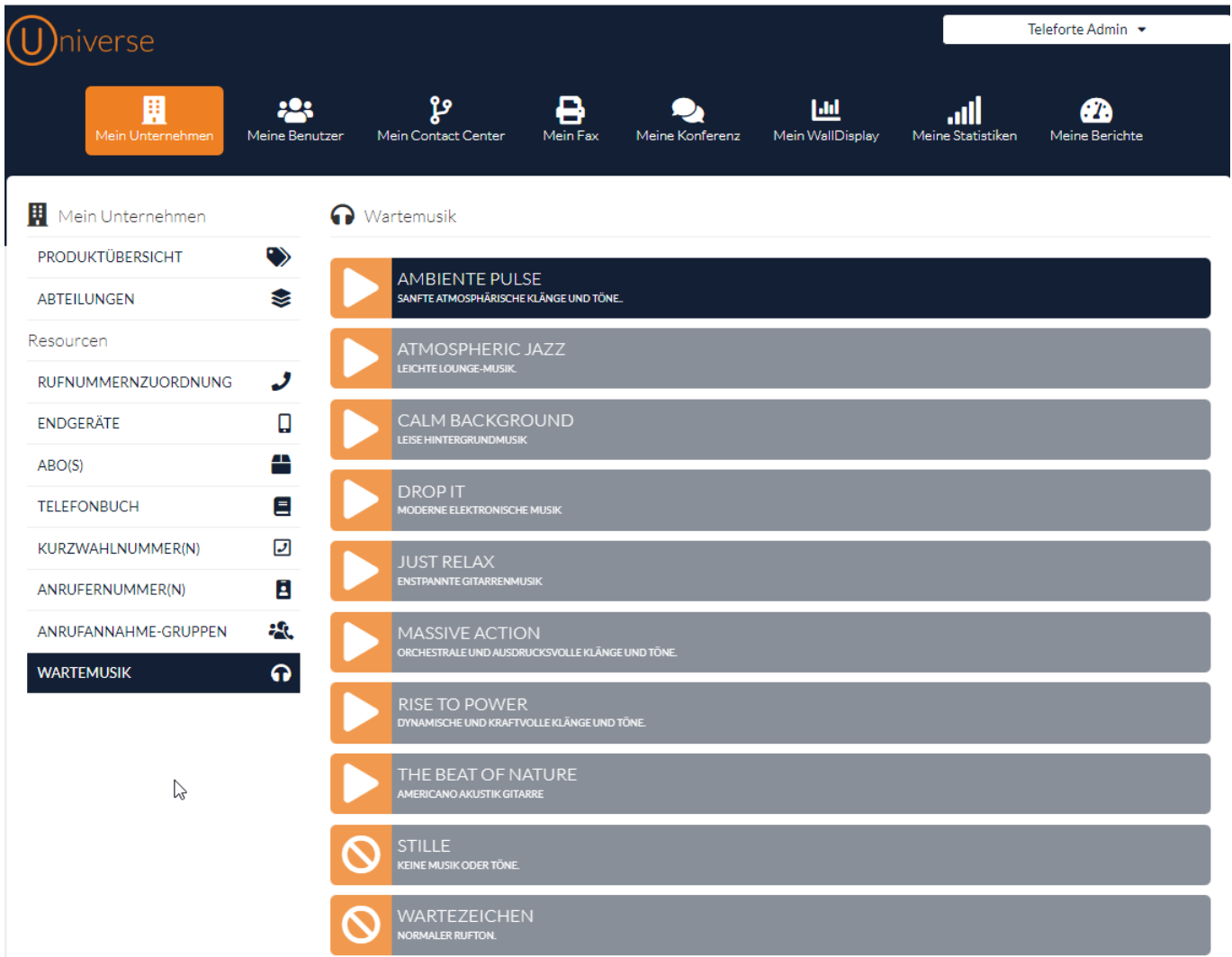


The screenshot displays the TeleForte Admin interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Universe' logo and a user profile 'Teleforte Admin'. Below this is a menu with icons for 'Mein Unternehmen', 'Meine Benutzer', 'Mein Contact Center', 'Mein Fax', 'Meine Konferenz', 'Mein WallDisplay', 'Meine Statistiken', and 'Meine Berichte'. The main content area is divided into two sections. On the left, a sidebar menu lists various system components, with 'ANRUFANNAHME-GRUPPEN' highlighted. The right section, titled 'Anrufannahme-Gruppen', shows a table with one entry: 'Test Gruppe'. Above the table, there is a search bar and a dropdown menu for 'Anrufannahmegruppen je Seite' set to '10'. Below the table, there are buttons for 'Anrufannahmegruppe erstellen +', 'Bearbeiten' (with a gear icon), and 'Löschen' (with a trash icon). A pagination control shows '1' in the center, indicating one page of results.

Wartemusik

Die Wartemusik wird abgespielt, sobald sich ein Anrufer in der Warteschlange befindet. Wählen Sie eine Komposition aus unserem GEMA- und lizenzfreien Angebot.

Wenn Sie in Ihrer Warteschlange keine Musik abspielen möchten, haben Sie die Möglichkeit, das klassische Wartezeichen abzuspielen oder mit der Auswahl Stille keine akustische Rückmeldung an die Wartenden in der Warteschlange zu geben.



The screenshot shows the TeleForte Admin interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Universe' logo and a 'Teleforte Admin' dropdown. Below this is a menu with icons for 'Mein Unternehmen', 'Meine Benutzer', 'Mein Contact Center', 'Mein Fax', 'Meine Konferenz', 'Mein WallDisplay', 'Meine Statistiken', and 'Meine Berichte'. The main content area is divided into two sections: 'Mein Unternehmen' on the left and 'Wartemusik' on the right. The 'Mein Unternehmen' section contains a list of options: PRODUKTÜBERSICHT, ABTEILUNGEN, Ressourcen, RUFNUMMERNZUORDNUNG, ENDGERÄTE, ABO(S), TELEFONBUCH, KURZWahlNUMMER(N), ANRUFERNUMMER(N), ANRUFANNAHME-GRUPPEN, and WARTEMUSIK (which is highlighted). The 'Wartemusik' section displays a list of music options, each with a play button icon and a description:

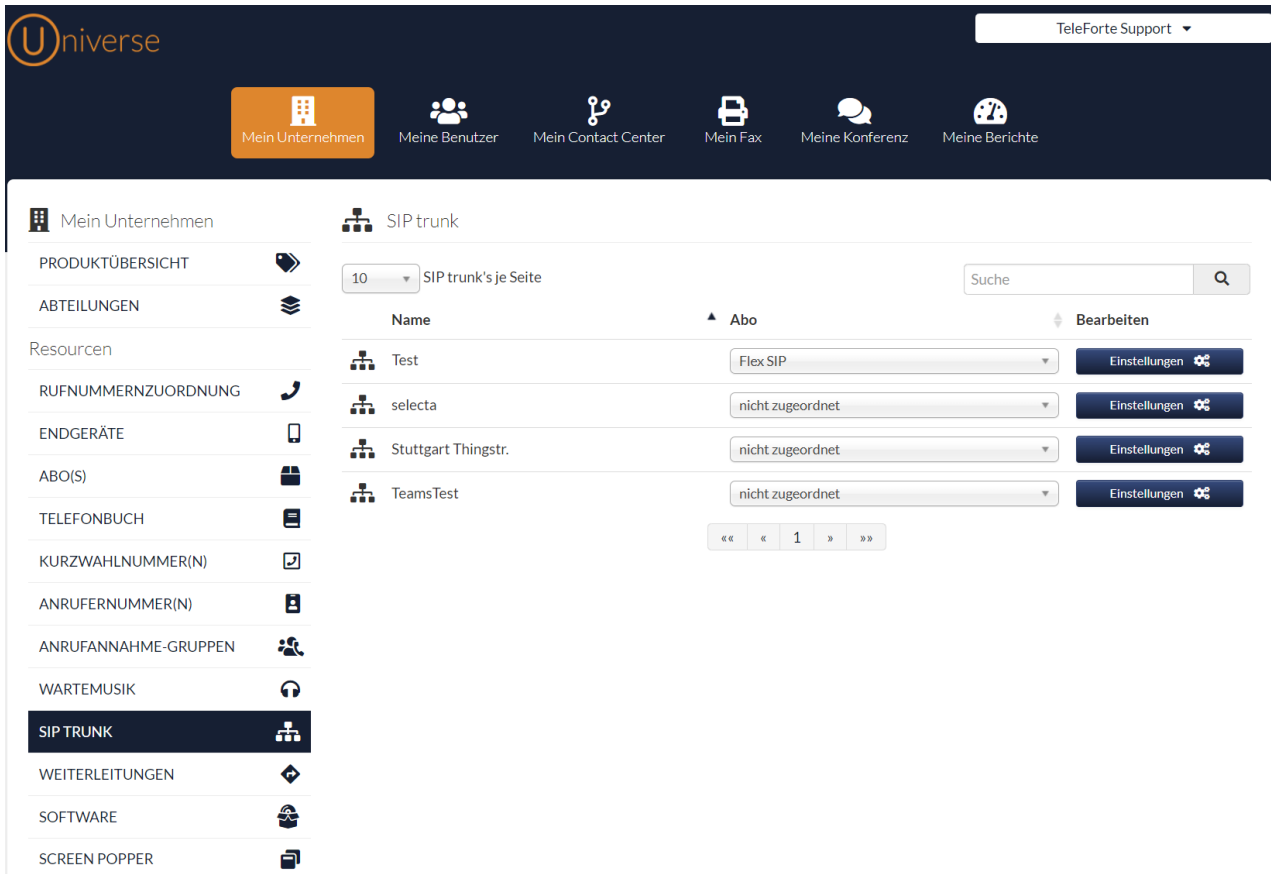
- AMBIENTE PULSE**: SANFTE ATMOSPHÄRISCHE KLÄNGE UND TÖNE.
- ATMOSPHERIC JAZZ**: LEICHTE LOUNGE-MUSIK.
- CALM BACKGROUND**: LEISE HINTERGRUNDMUSIK.
- DROP IT**: MODERNE ELEKTRONISCHE MUSIK.
- JUST RELAX**: ENSTPANNTE GITARREN-MUSIK.
- MASSIVE ACTION**: ORCHESTRALE UND AUSDRUCKSVOLLE KLÄNGE UND TÖNE.
- RISE TO POWER**: DYNAMISCHE UND KRAFTVOLLE KLÄNGE UND TÖNE.
- THE BEAT OF NATURE**: AMERICANO AKUSTIK GITARRE.
- STILLE**: KEINE MUSIK ODER TÖNE.
- WARTEZEICHEN**: NORMALER RUFTON.

SIP Trunk

Hier finden Sie alle der Anlage zugeordneten SIP Trunks.

Um den SIP-Trunk nutzen zu können, hat dieser über ein Abo zu verfügen. . Das Abo ist der Tarif und muss im Voraus bestellt werden.

Frei verfügbare Abos werden im Dropdown dunkelblau dargestellt. Bereits genutzte Abos werden ausgegraut dargestellt.



The screenshot shows the 'SIP trunk' management page. On the left is a sidebar with 'Mein Unternehmen' selected. The main content area has a search bar and a table of SIP trunks. The table has columns for 'Name', 'Abo', and 'Bearbeiten'. The 'Abo' column contains dropdown menus with options like 'Flex SIP' and 'nicht zugeordnet'. Below the table is a pagination control showing '1' of 10 items.

Zusätzlich können Sie folgende Einstellungen für Ihren SIP Trunk vornehmen:

- SIP Trunk Name: Hier können Sie den SIP Trunk umbenennen.
- Abo zuweisen: Weisen Sie dem SIP Trunk ein freies Abo zu.
- Rufumleitung falls nicht verfügbar: Geben Sie hier die Rufnummer ein, an die der Anruf weitergeleitet werden soll, sollte der SIP Trunk offline sein.
- Rufnummer zuweisen / entfernen: Über die entsprechenden Schaltflächen haben Sie die Möglichkeit
 - o dem SIP-Trunk noch nicht zugewiesene Rufnummern zuzuweisen.
 - o alle Rufnummern vom SIP-Trunk zu entfernen.
- Dynamische Registrierung verwenden: Hier können Sie die Registrierungsmethode auswählen. Dynamisch oder Statisch.
- Rufnummernformatierung: Hier können Sie zwischen folgenden Formaten für eingehende und ausgehende Rufe wählen.
 - o {E164}: Standardformat der Internationalen Fernmeldeunion. Telefonnummern werden wie folgt formatiert: + & Landesvorwahl & Ortsvorwahl
 - o {National}: Telefonnummern werden wie folgt formatiert: + & Ortskennzahl

- {Benutzerdefiniert}: Falls Ihre Telefonanlage keines der oben genannten Formate unterstützt, können Sie auch benutzerdefinierte Formate hinterlegen. Beispiel:

Anrufernummer Format [?]	Beispiel [?]
<input style="border: 1px solid #ccc; width: 250px;" type="text" value="+00{national}"/>	<input style="border: 1px solid #ccc; width: 170px;" type="text" value="+008214609330"/>

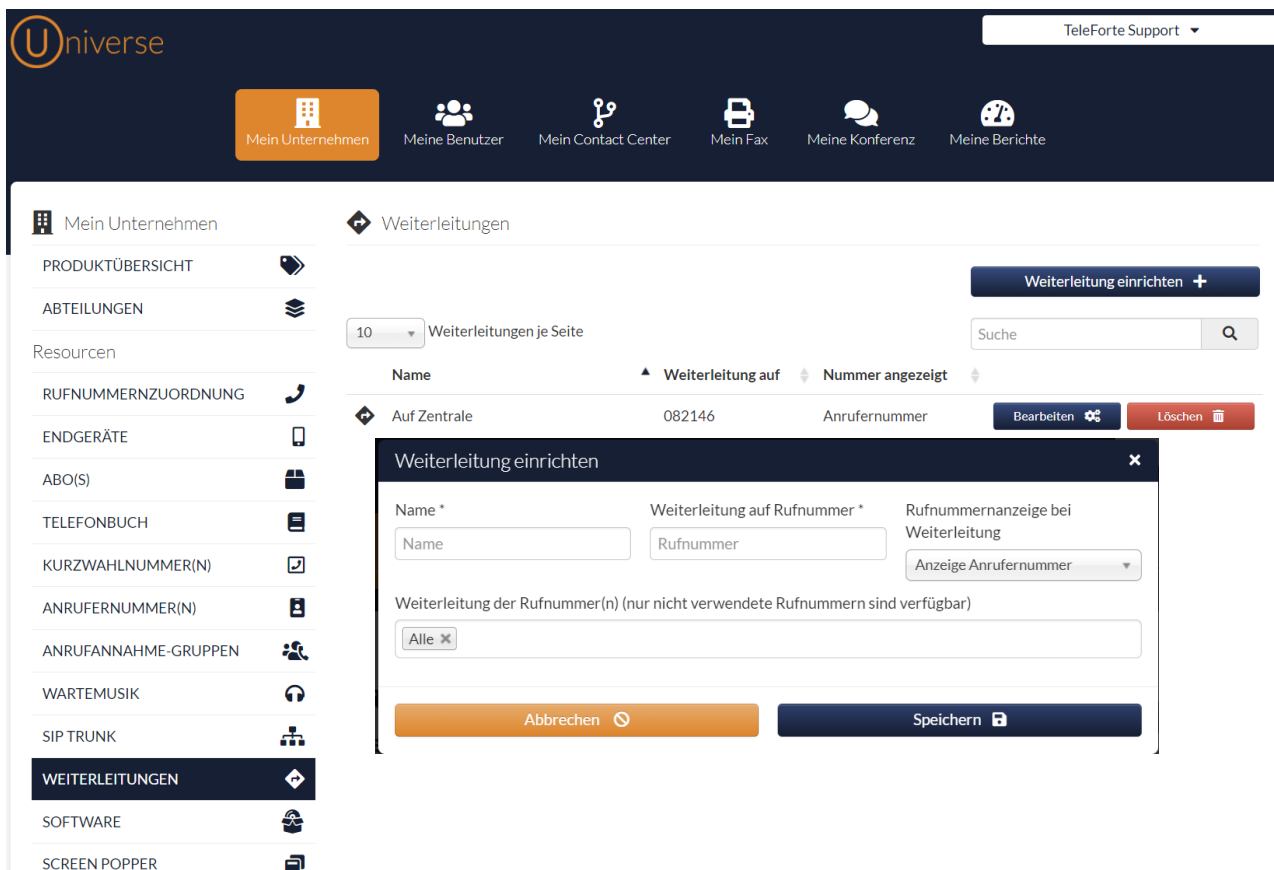
Klicken Sie abschließend auf Konfiguration aktualisieren, um die Änderungen zu speichern.

Nur für die Ersteinrichtung relevant: Hier wird der Benutzername für die SIP Trunk Authentifizierung angezeigt. Das Passwort wird hier nicht angezeigt. Dieses wird über den Button „Neues Passwort generieren“ an die E-Mail-Adresse des Administrators gesendet.

Weiterleitungen

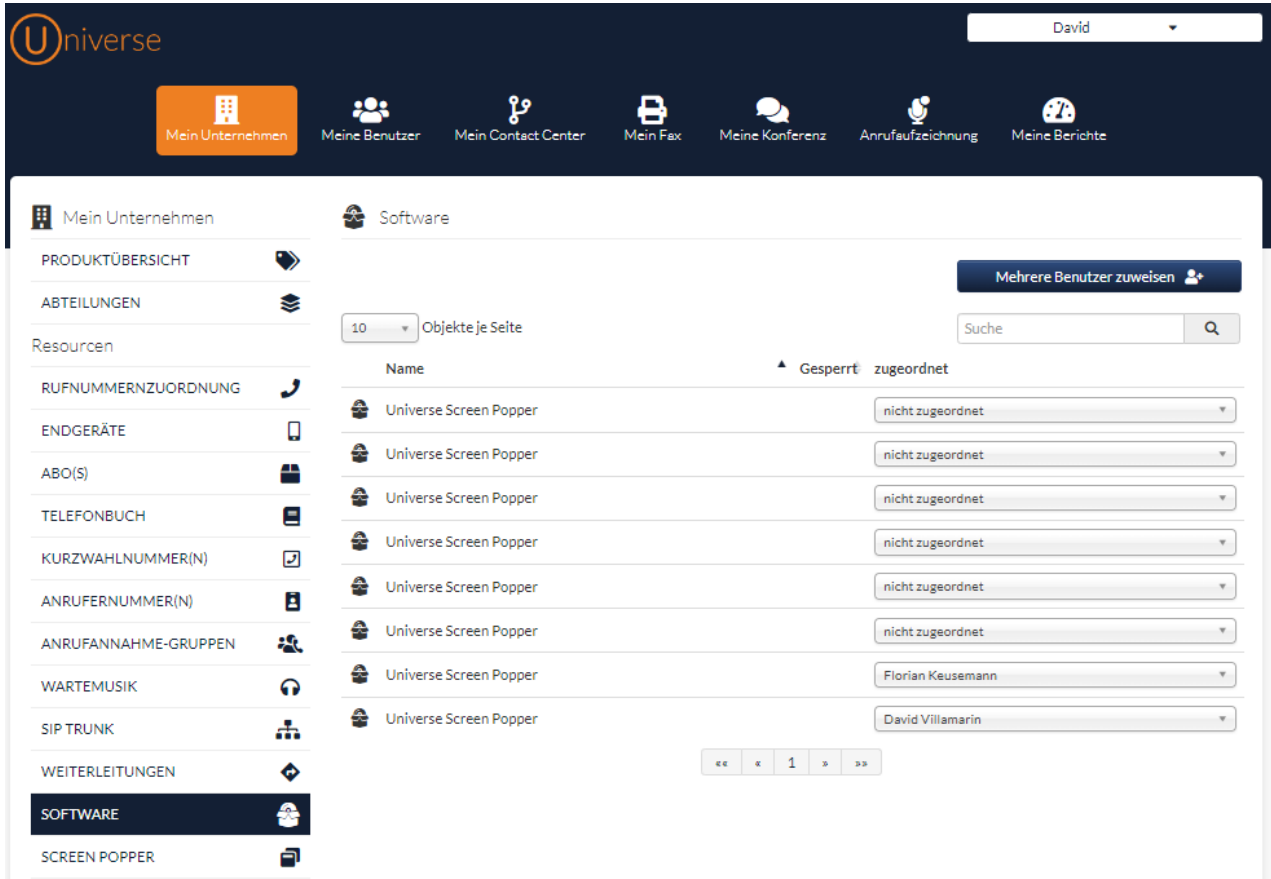
Alle eingehenden Anrufe können auf ein beliebiges Ziel umgeleitet und hier zentral verwaltet werden. Klicken Sie auf Weiterleitung einrichten und geben Sie die folgenden Daten ein:

- Name: Vergeben Sie einen eindeutigen Namen für die Anrufumleitung.
- Weiterleitung auf Rufnummer: Geben Sie hier die Zielrufnummer ein.
- Rufnummernanzeige bei Weiterleitung: Wählen Sie aus, ob die Rufnummer oder die Durchwahl angezeigt werden soll.
- Weiterleitung der Rufnummer(n) (nur freie Rufnummern verfügbar): Wählen Sie hier eine freie Rufnummer aus, die noch keiner Rufumleitung zugeordnet ist.



Software

Hier können Sie Ihren Benutzern Screen Popper Lizenzen zuweisen.



The screenshot shows the 'Software' management page in the TeleForte system. The left sidebar contains a navigation menu with 'SOFTWARE' selected. The main content area displays a table of software licenses, all named 'Universe Screen Popper'. Each license has a dropdown menu for user assignment. The first seven licenses are set to 'nicht zugeordnet', while the eighth is assigned to 'Florian Keusemann' and the ninth to 'David Villamarin'. A search bar and a 'Mehrere Benutzer zuweisen' button are also present.

Name	Gesperrt	zugeordnet
Universe Screen Popper		nicht zugeordnet
Universe Screen Popper		nicht zugeordnet
Universe Screen Popper		nicht zugeordnet
Universe Screen Popper		nicht zugeordnet
Universe Screen Popper		nicht zugeordnet
Universe Screen Popper		nicht zugeordnet
Universe Screen Popper		nicht zugeordnet
Universe Screen Popper		Florian Keusemann
Universe Screen Popper		David Villamarin

Screen Popper

Hier werden die Einstellungen für den Screen Popper zentral verwaltet. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü das verwendete CRM-System aus.
2. Es erscheint eine neue Eingabebox. Geben Sie die erforderlichen Daten in das Freitextfeld ein.
3. Wählen Sie anschließend das im CRM-System verwendete Rufnummernformat aus.
4. Klicken Sie anschließend auf Speichern.
5. Abschließend weisen Sie über die Schaltfläche „Benutzer zuweisen“ das CRM Profil Ihren Screen Popper Benutzern zu.

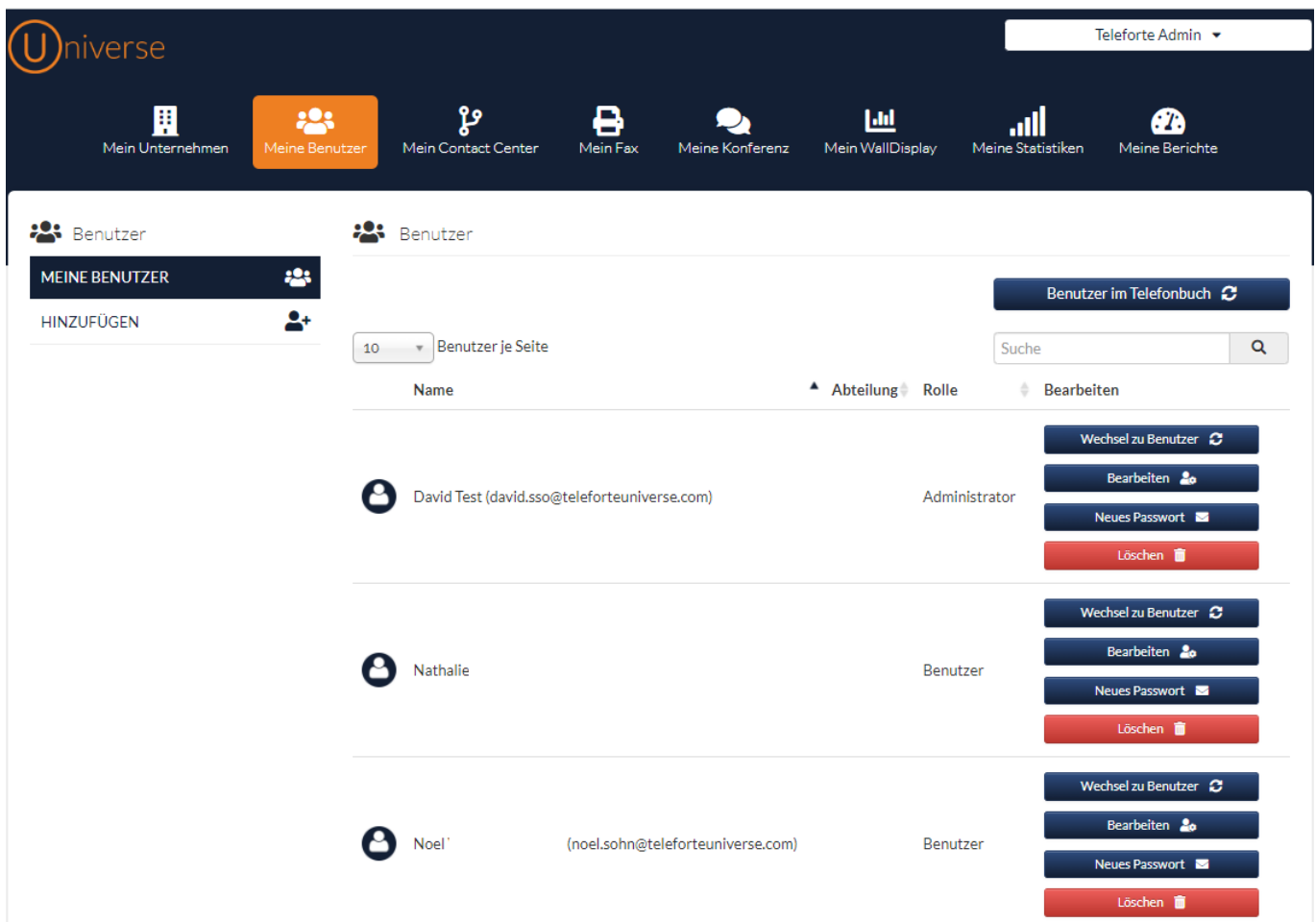
Es ist möglich, mehrere CRM Profile anzulegen.

Meine Benutzer

Hier können Sie neue Benutzer anlegen und bestehende Benutzer bearbeiten.

Folgende Bearbeitungsmöglichkeiten stehen zur Verfügung:

- Wechsel zu Benutzer – Wechseln Sie in die Selfcare Ansicht einzelner Benutzer um Änderungen an Ihren Diensten, Endgeräten oder den Telefonbucheinträgen vorzunehmen.
- Bearbeiten – Ändern Sie den Namen, die Zeitzone oder die Sprache des Benutzers. Weisen Sie dem Benutzer eine Abteilung oder neue Benutzerrechte zu. Speichern Sie die Änderungen. Bitte beachten Sie: Es ist nicht möglich einem Benutzer das Recht „Web-Benutzer“ zu entziehen. Er benötigt die Rechte um sich in Universe anzumelden.
- Neues Passwort senden – Der Benutzer erhält eine E-Mail um sein Passwort zu ändern.
- Löschen – Löscht den Benutzer aus der Telefonanlage.
- Benutzer im Telefonbuch – Hier können Sie einstellen, ob die Benutzer der Telefonanlage im Telefonbuch angezeigt werden sollen.



The screenshot shows the 'Meine Benutzer' (My Users) interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Mein Unternehmen', 'Meine Benutzer' (selected), 'Mein Contact Center', 'Mein Fax', 'Meine Konferenz', 'Mein WallDisplay', 'Meine Statistiken', and 'Meine Berichte'. Below this, there is a search bar and a dropdown menu for 'Benutzer je Seite' set to 10. The main content area displays a table of users with columns for Name, Abteilung (Department), Rolle (Role), and Bearbeiten (Actions). The actions for each user include 'Wechsel zu Benutzer' (Switch to User), 'Bearbeiten' (Edit), 'Neues Passwort' (New Password), and 'Löschen' (Delete). There is also a button for 'Benutzer im Telefonbuch' (Users in Phonebook).

Name	Abteilung	Rolle	Bearbeiten
David Test (david.sso@teleforteuniverse.com)		Administrator	<ul style="list-style-type: none"> Wechsel zu Benutzer Bearbeiten Neues Passwort Löschen
Nathalie		Benutzer	<ul style="list-style-type: none"> Wechsel zu Benutzer Bearbeiten Neues Passwort Löschen
Noel (noel.sohn@teleforteuniverse.com)		Benutzer	<ul style="list-style-type: none"> Wechsel zu Benutzer Bearbeiten Neues Passwort Löschen

- Amtsberechtigung – Selektive Festlegung der Amtsberechtigung pro Nebenstelle. Folgende Profile stehen zur Auswahl:
 - o Interne Gespräche innerhalb des Unternehmens. Diese Berechtigung ist verpflichtend und kann nicht entzogen werden.
 - o Anrufe ins EU Ausland
 - o Inlandsgespräche aus dem Fest- und Mobilfunknetz, einschließlich gebührenfreier Anrufe (z. B. 0800)
 - o Sonderrufnummern (Premium Rate 0900 und Shared Cost 0870)
 - o Anrufe weltweit

The screenshot shows the TeleForte Admin interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Universe' logo and a 'Teleforte Admin' dropdown. Below this is a menu with icons for 'Mein Unternehmen', 'Meine Benutzer', 'Mein Contact Center', 'Mein Fax', 'Meine Konferenz', 'Mein WallDisplay', 'Anrufaufzeichnung', and 'Meine Statistiken'. A 'Meine Berichte' icon is also present.

The main content area is titled 'Benutzer' and shows a list of users. The 'MEINE BENUTZER' section is active, and a 'HINZUFÜGEN' button is visible. The user 'David' is selected, and its details are shown in a form:

- Vorname:** David
- Nachname:** Test
- Titel:** Titel
- Abteilung:** nicht zugeordnet
- Zeitzone:** Deutschland (Berlin)
- Sprache:** Deutsch
- E-Mail:** david.sso@teleforteuniverse.com

Below the form, there is a section for 'Anrufsperrung' (Call Blocking) with a list of selected permissions: 'Interne Gespräche innerhalb des Unternehmens', 'National Festnetz und Mobil', 'Sonderrufnummern', and 'Weltweit'. A dropdown menu is open, showing the following options: 'Interne Gespräche innerhalb des Unternehmens', 'Europa', 'National Festnetz und Mobil', 'Sonderrufnummern', and 'Weltweit'.

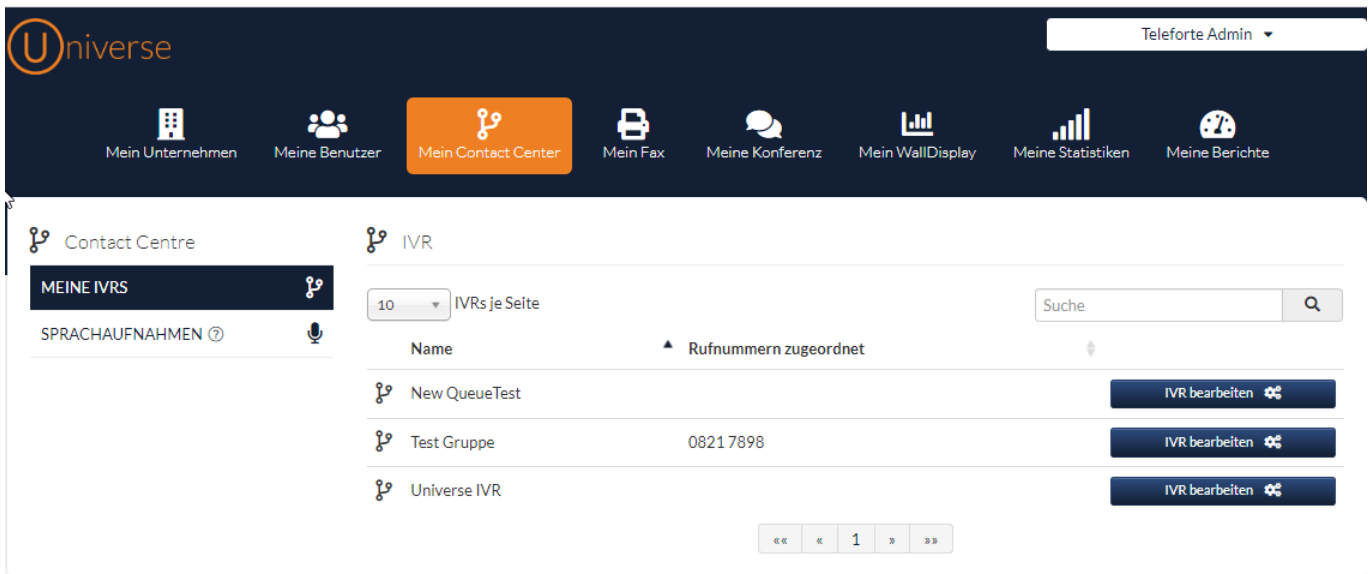
Mein Contact Center

Meine IVRs

Hier finden Sie eine Übersicht aller gebuchten Sprachdialogsysteme (engl. Interactive Voice Response, abgekürzt IVR).

Klicken Sie auf „IVR bearbeiten“, um zum IVR-Editor zu gelangen. Hier können Sie Ihre IVR über eine grafische Oberfläche konfigurieren.

Bitte beachten Sie: Die Rufnummernzuordnung der einzelnen IVRs erfolgt im Bereich „Mein Unternehmen“-> Rufnummernzuordnung.



The screenshot shows the 'Mein Contact Center' dashboard. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Mein Unternehmen', 'Meine Benutzer', 'Mein Contact Center' (highlighted), 'Mein Fax', 'Meine Konferenz', 'Mein WallDisplay', 'Meine Statistiken', and 'Meine Berichte'. Below this, the 'Contact Centre' section is active, displaying a list of IVRs under the heading 'MEINE IVRS'. The list includes 'New QueueTest', 'Test Gruppe' (with phone number 0821 7898), and 'Universe IVR'. Each entry has an 'IVR bearbeiten' button. A search bar and a dropdown for '10 IVRs je Seite' are also visible.

IVR Editor

Die folgende Leiste steht Ihnen als Werkzeugkasten für die Erstellung von IVRs zur Verfügung.



The screenshot shows a toolbar with 14 icons for IVR modules: Musik abspielen, Auflegen, Sprachaufnahme, Öffnungszeiten, Kalender, SMS senden, Übertragung auf IVR, Menü, Anrufverlauf, Präfix routing, Warteschlange, Anrufnummer, PIN, and E-Mail senden.





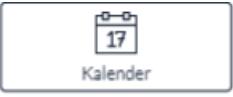





Beachten Sie diese Regeln, wenn Sie mit der grafischen Benutzeroberfläche arbeiten;





- Das Modul "Start" muss immer am Anfang einer IVR stehen.
- Um eines der Module zu verwenden, ziehen Sie das Symbol auf die leere Arbeitsfläche. Auf der rechten Seite des Bildschirms erscheint ein Konfigurationsmenü.
- Um ein Modul innerhalb des Arbeitsbereichs zu verschieben, positionieren Sie den Cursor auf das Bild im Modul und ziehen Sie es an die neue Position.
- Um ein IVR mit allen Modulen auf der Arbeitsfläche zu verschieben, klicken Sie mit der linken Maustaste auf die Arbeitsfläche. Der Mauszeiger verwandelt sich in ein Kreuz. Ziehen Sie nun die IVR auf eine freie Fläche.
- Um Module miteinander zu verbinden, markieren Sie den Rand eines Moduls und verbinden Sie es mit dem Pfeil.

- Um ein Modul zu löschen, markieren Sie es und drücken Sie die Entfernen-Taste auf Ihrer Tastatur.
- Klicken Sie nach dem Erstellen oder Bearbeiten eines Moduls auf „Modul speichern“. Wir empfehlen nach jeder Änderung auch das Speichern der gesamten IVR über die Schaltfläche „Speichern der IVR“.

Schnellübersicht

Hier finden Sie eine Beschreibung der einzelnen Module.

Name	Symbol	Beschreibung
Musik abspielen		Fügt eine Sprachansage mittels Text-to-Speech oder eine Audiodatei ein. Verwenden Sie für die Sprachansage nur Kommata und Punkte.
Auflegen		Beendet den Anruf.
Sprachaufnahme		Modus Sprachaufnahme: Ermöglicht es dem Agenten das komplette Gespräch aufzuzeichnen. Modus Sprachnachricht: Ermöglicht es dem Anrufer eine Nachricht zu hinterlassen.
Öffnungszeiten		Ermöglicht die Hinterlegung von täglich wechselnden Öffnungszeiten.
Kalender		Hier können Sie Abweichungen von Ihren regulären Öffnungszeiten hinterlegen, um z.B. an Feiertagen Anrufe direkt auf die Voicemail umzuleiten.
SMS senden		Mit der SMS-Funktion können Sie eine vordefinierte Nachricht an eine von Ihnen angegebene Nummer senden.
Übertragung auf IVR		Ermöglicht, den Anruf an ein anderes IVR-System weiterzuleiten.
Menü		Ermöglicht mit Hilfe eines elektronischen Sprachmenüs die automatische Qualifizierung eingehender Anrufe und deren Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner.
Anrufverlauf		Konfigurieren Sie unterschiedliche Call Flows. Der Call Flow kann von Benutzern mit IVR-Administratorrechten im Selfcare Portal unter dem Reiter „Ich“ eingesehen und bearbeitet werden.
Präfix Routing		Das Präfix-Routing ermöglicht das Routing eingehender Anrufe anhand der eingehenden Rufnummer (CLI, Abkürzung für Calling Line Identification).

Warteschlange		Konfigurieren Sie hier Ihre Warteschlange.
Anrufnummer		Löst einen Anruf an die angegebene Rufnummer aus.
Pin		Durch die Verwendung von PINs können Bereiche des IVR nur bestimmten Benutzern zugänglich gemacht werden.
Email senden		Sendet eine E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse

Beschreibung der Module

Musik abspielen

Fügt eine Sprachansage mittels Text-to-Speech oder eine Audiodatei ein. Verwenden Sie für die Sprachansage nur Kommata und Punkte. Andere Zeichen werden als Code interpretiert und als Funktion ausgeführt. Zum Beispiel erzeugt die Funktion `<break time="3s"/>` eine Pause von 3 Sekunden.

Wiedergabe-Typ: Wählen Sie zwischen einer Audiodatei oder einer Text-to-Speech-Ansage.

Audiodatei: Die Datei muss im .Audioformat wav, 128kbps vorliegen. Bitte stellen Sie vor dem Speichern des Moduls sicher, dass die Datei verfügbar und in der Auswahlliste ausgewählt ist.

Text-to-Speech-Ansage: Geben Sie Ihren Text ein. Satzzeichen und Emojis werden erkannt. Folgende Satzzeichen führen zu einer Pause: , ; " " . !

Liste der möglichen Codes: Bitte beachten Sie, dass die Codes nur mit folgenden Stimmen kompatibel sind

Sprache	Sprecher	Geschlecht
Deutsch	Andreas	M
Deutsch	Claudia	W
Deutsch	Julia	W
Deutsch	Klaus	M
Deutsch	Sarah	W

Sprache	Sprecher	Geschlecht
Dänisch	Mette	W
Dänisch	Rasmus	M
Norwegisch	Kari	W
Norwegisch	Olav	M
Englisch (UK)	Lucy	W

Tag	Beschreibung
\pau=duration\	Ermöglicht das Einfügen einer Pause in den Text. Die Dauer der Pause wird in Millisekunden angegeben. Sie ist auf 10 Sekunden (10000 Millisekunden) begrenzt. Beispiel: "Hallo \pau=1000\ Herr..." fügt eine Sekunde Stille zwischen "Hallo" und "Herr" ein.
\spd=value\	Wird verwendet, um die Sprechgeschwindigkeit im Textverlauf zu ändern. Der Standardwert ist 180. Der Wertebereich reicht von 50 (sehr langsam) bis 200 (sehr schnell). "Hier ist meine Telefonnummer \spd=75\ 444 333 444 333."
\Rst\	Dieses Tag setzt Geschwindigkeit (spd) auf die Standardeinstellungen zurück.
\rms=state\	Mit diesem Tag werden Wörter buchstabiert. Gestartet wird der Buchstabiermodus mit 1. Beendet wird er mit 0. Bsp.: Mein Name ist Müller, \rms=1\ Müller \rms=0\

Bevor Sie das Modul speichern, haben Sie die Möglichkeit, sich die Audiodatei oder die Ansage anzuhören.

Auflegen

Benutzen Sie dieses Modul um den Anruf zu beenden.

Sprachaufnahme

Dieses Modul kann wie folgt konfiguriert werden:

- Modus Sprachnachricht: Ist standardmäßig aktiviert. Der Anrufer kann eine Nachricht hinterlassen.
- Modus Sprachaufnahme: Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Sprachaufzeichnung zu aktivieren. Alle Anrufe werden automatisch aufgezeichnet.

Achtung: Prüfen Sie die vorab die regulatorischen Anforderungen bevor Sie die Sprachaufzeichnung einsetzen.

Name der Sprachaufnahme: Unter diesem Betreff werden die Sprachaufnahmen und -nachrichten abgespeichert.

Die Sprachaufzeichnungen können im Admin Portal unter "Mein Contact Center" -> Sprachaufzeichnungen abgerufen werden. Die Sprachaufzeichnungen werden nicht per E-Mail versendet. Die im Feld „Mailen Sie die Aufnahmen an“ eingetragenen Mitarbeiter erhalten nur eine Benachrichtigung darüber, dass eine Sprachaufzeichnung im Selfcare Portal verfügbar ist.

Bitte beachten Sie, dass Sie dem zuständigen Mitarbeiter hierfür die Rechte "IVR Administrator" zuweisen müssen.

Öffnungszeiten

Ermöglicht die Hinterlegung von täglich wechselnden Öffnungszeiten. Aktivieren Sie die Schaltfläche an den Tagen, an denen Sie erreichbar sind und geben Sie die Öffnungszeiten an.

Kalender.

Hier können Sie Abweichungen von Ihren regulären Öffnungszeiten hinterlegen

Zeitraum: Tippen Sie das Datum ein oder verwenden Sie den Kalender um einen Zeitraum auszuwählen.

Name Zeitraum: Vergeben Sie einen Namen um den Zeitraum eindeutig zu identifizieren.

Port: Wählen Sie den Port über den der Anruf geroutet wird.

Klicken Sie auf Zeitraum hinzufügen, wenn Sie mehrere Zeiträume hinterlegen wollen.

SMS

Mit der SMS-Funktion können Sie eine vordefinierte Nachricht an eine von Ihnen angegebene Nummer senden. Bitte beachten Sie, dass hierfür Kosten anfallen. Die Preise entnehmen Sie bitte der aktuellen Teleforte-Preisliste.

Nachrichtentext: Um die Nummer des Anrufers in den SMS-Text einzufügen, tippen Sie #cli Nachrichtenfeld.

Übertragung auf IVR

Mit diesem Modul können Anrufe an ein anderes IVR weitergeleitet werden.

Menü

Ermöglicht mit Hilfe eines elektronischen Sprachmenüs die automatische Qualifizierung eingehender Anrufe und deren Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner. Per Tastendruck am Telefon kann der Anrufer entscheiden mit welcher Abteilung er aufgrund seines Anliegens verbunden werden möchte.

Wiedergabe Typ: Erstellen Sie ein elektronisches Sprachmenü via Text-to-Speech oder laden Sie eine Audiodatei hoch.

Sofortige Sprachansage: Wählen Sie eine Stimme für die Text-to-Speech-Funktion aus. Es stehen mehrere Sprachprofile in verschiedenen Sprachen zur Verfügung

Text-to-Speech-Ansage: Geben Sie Ihren Text ein. Satzzeichen und Emojis werden erkannt. Verwenden Sie nur Kommas und Punkte als Satzzeichen. Andere Zeichen werden als Code interpretiert und als Funktion ausgeführt.

Audiodatei: Die Datei muss im .Audioformat wav, 128kbps vorliegen. Bitte stellen Sie vor dem Speichern des Moduls sicher, dass die Datei verfügbar und in der Auswahlliste ausgewählt ist.

Bevor Sie das Modul speichern, haben Sie die Möglichkeit, sich die Audiodatei oder die Ansage anzuhören.

Zeitüberschreitung: Legen Sie nun im Feld Zeitüberschreitung einen Timeout fest. Zuletzt müssen Sie noch festlegen, was passieren soll, wenn der Timeout abläuft.

- "Sofort wiederholen": Die Ansage wird in einer Endlosschleife wiederholt.
- "Keine Auswahl": Ansage wird nach Ablauf des Timeout beendet.

Anrufverlauf

Konfigurieren Sie unterschiedliche Call Flows.

Der Call Flow kann von Benutzern mit IVR-Administratorrechten im Selfcare Portal unter dem Reiter Ich eingesehen und bearbeitet werden.

Präfix Routing

Das Präfix-Routing ermöglicht das Routing eingehender Anrufe anhand der eingehenden Rufnummer (CLI, Abkürzung für Calling Line Identification). Pro Modul können Sie bis zu 16 Präfixe prüfen.

Bitte beachten Sie, dass die Landesvorwahl ohne "+" Zeichen oder "00" eingegeben werden muss.

Für Anrufe aus Deutschland muss die Nummer wie folgt eingegeben werden: 49 89 99998000.

Warteschlange

Dieses Modul ermöglicht die Konfiguration von Warteschlangen und deren Zuordnung zu Gruppen.

Agentengruppe Wählen Sie eine bestehende Gruppe oder erstellen Sie eine neue.

Gruppe bearbeiten: Hier stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Benutzer hinzufügen
- Externe Rufnummer als Agent hinzufügen. Bitte beachten Sie, hierfür fallen Kosten an.
- Mitglieder priorisieren - Verschieben Sie die Mitglieder mit Hilfe der Pfeiltasten in verschiedene Prioritätsgruppen. Die Reihenfolge gilt für die Zuweisungsmethode Round Robin.



- Folgende Zuweisungsmethoden stehen zur Verfügung:
 - o Alle klingeln - Die Telefone aller Agenten klingeln.
 - o Round Robin - Anrufe werden gleichmäßig an alle Mitarbeiter verteilt. Mitarbeiter nehmen die Anrufe abwechselnd entgegen. So nimmt beispielsweise Mitarbeiter 1 den ersten Anruf entgegen, Mitarbeiter 2 den zweiten usw., bis jeder Mitarbeiter einen Anruf entgegengenommen hat. Dann wiederholt sich der Zyklus.
 - o Längster Leerlauf - Leitet jeden Anruf an den Agenten weiter, der am längsten inaktiv war. Ein Agent gilt als inaktiv, wenn er nicht telefoniert.
 - o Wenigste Anrufe - Jeder Anruf wird an den Agenten mit den wenigsten Anrufen weitergeleitet. Die Anzahl der Anrufe ist ausschlaggebend für die Verteilung.
 - o Von oben nach unten sequentiell - Die Anrufe an die Agenten werden entsprechend der Priorität der Agentengruppen und der Reihenfolge der Agenten verteilt.

- Zufallsverteilung - Die Zuteilung erfolgt nach keinem Muster.
- Nachbearbeitungszeit - Legt die Zeit in Sekunden fest, die das System wartet, bevor es dem Agenten nach Beendigung eines Anrufs einen neuen Anruf zuweist.

Ansage Wartenummer in Warteschlange: Gibt dem Anrufer Auskunft über die momentane Position in der Warteschlange.

Wartezeichen: Legen Sie fest, ob Anrufer in der Warteschlange die hinterlegte Wartemusik oder das Freizeichen hören sollen.

Wechselzeit innerhalb Gruppe: Wartezeit in Sekunden, bis der Anruf an den nächsten Agenten weitergeleitet wird.

Maximale Anzahl Wartende: Höchstzahl von Anrufern in einer Warteschlange

Maximale Wartezeit: Wartezeit in Sekunden, bevor der Anruf an das nächste IVR-Modul übergeben wird.

Externe Anrufernummer: Legen Sie fest, ob dem Agenten die Rufnummer des Kunden oder die Rufnummer des IVR-Systems angezeigt werden soll.

Anrufübergabe an Warteschlange aktivieren: Aktivieren Sie diese Funktion, um Anrufe direkt an eine Warteschlange weiterzuleiten. In diesem Fall überspringt der Anrufer die in der IVR konfigurierten Menüs und Ansagen und erhält direkt eine Warteposition zugewiesen. Weisen Sie abschließend der Agentengruppe unter Mein Unternehmen->Kurzwahlnummern eine Kurzwahlnummer zu.

Anrufnummer

Dieses Modul löst einen Anruf an die angegebene Rufnummer aus. Bitte beachten Sie, hierfür fallen Kosten an.

PIN

Es ist möglich, den Zugang zum IVR nur bestimmten Anrufern durch die Definition von PINs zu gewähren.

Folgende Optionen werden angeboten:

PIN Liste: Legen Sie manuell neue PIN's fest.

PIN Service URL: Nutzen Sie einen PHP-Request um ein Verzeichnis anzubinden.

Beispiel-URL: [http://www.example.com/pin.php?callerid=\[CALLERID\]&pin=\[ENTEREDPIN\]](http://www.example.com/pin.php?callerid=[CALLERID]&pin=[ENTEREDPIN])

Email senden

Sendet eine E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse.

Nachrichtentext: Um die Nummer des Anrufers in die E-Mail Nachricht einzufügen, tippen Sie #cli Nachrichtenfeld.

IVR speichern

Wenn Sie mit der Konfiguration Ihres IVRs fertig sind, geben Sie in der oberen rechten Ecke einen Namen ein und klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern.

IVR Tastenkombinationen

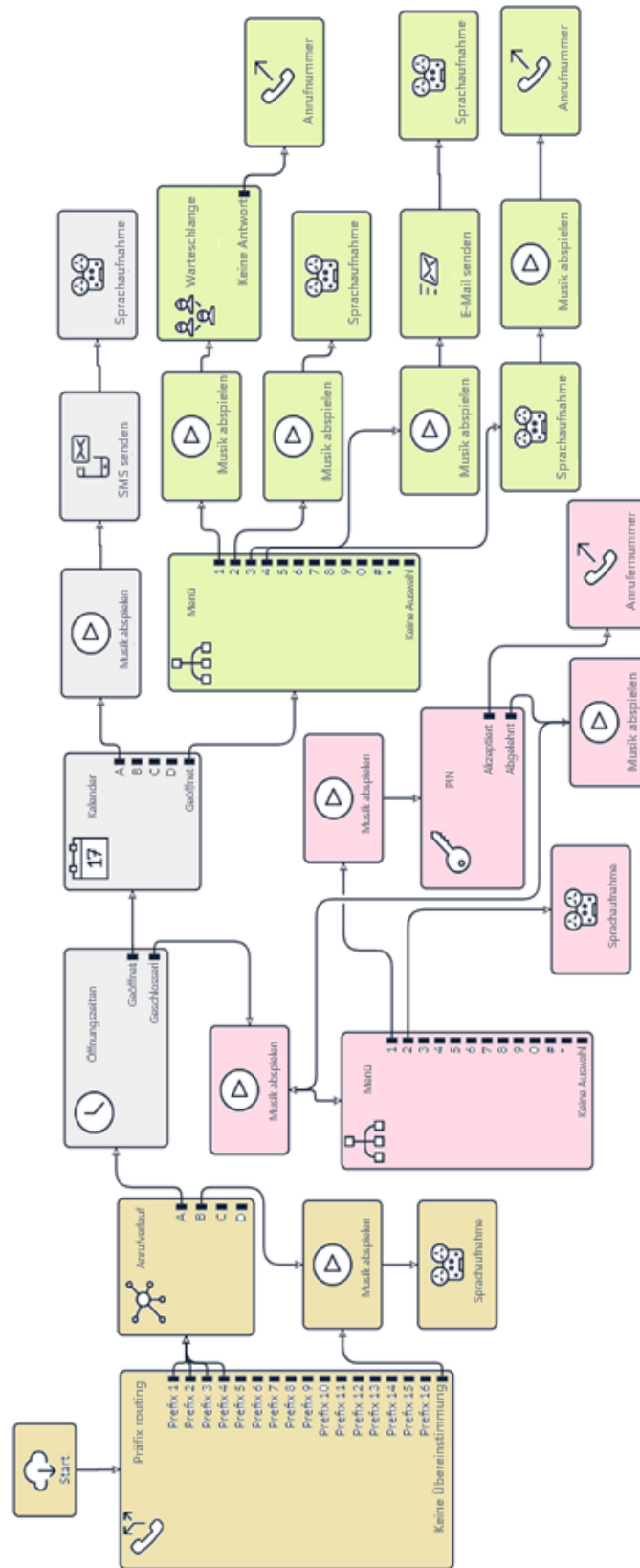
Folgende Tastenkombinationen erleichtern die Arbeit mit unserem IVR Editor.

Ein- und Auszoomen: Um eine bessere Übersicht über Ihre IVR zu erhalten, können Sie mit der Tastenkombination **STRG** und **+** ein- und mit **STRG** und **-** auszoomen.

IVR-Module markieren und verschieben: Wenn Module durch die Menüleiste oder die IVR-Namensbox verdeckt werden, können Sie die gesamte IVR verschieben. Klicken Sie dazu auf den weißen Bereich im Editor. Mit der Tastenkombination **STRG** und **A** werden alle Module markiert. Sie erkennen dies an den blau eingefärbten Konnektoren. Nun können Sie die IVR beliebig verschieben.

IVR –Muster Setup

Mustermann Gas Wasser Heizung e.K.

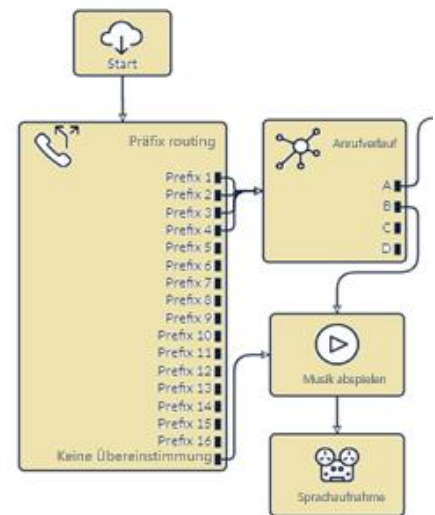


Eingehende Anrufe filtern

Die Anrufe werden an das Präfix-Routing-Modul weitergeleitet, wo geprüft wird, ob der Anruf aus dem Raum Augsburg kommt.

Anrufer aus Augsburg werden an das Modul Anrufverlauf übergeben und über Port A oder B weiter geroutet.

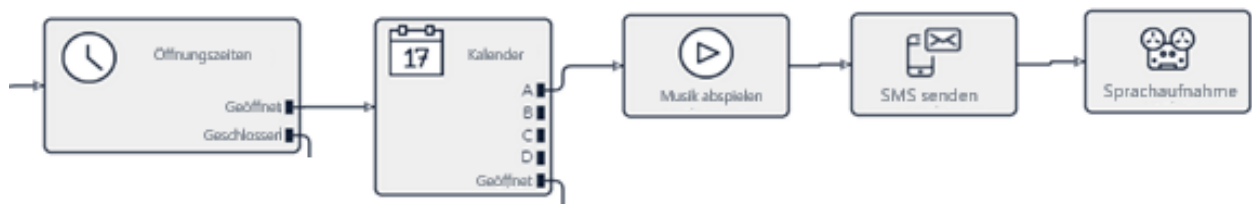
Anrufer von außerhalb Augsburgs haben die Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen.



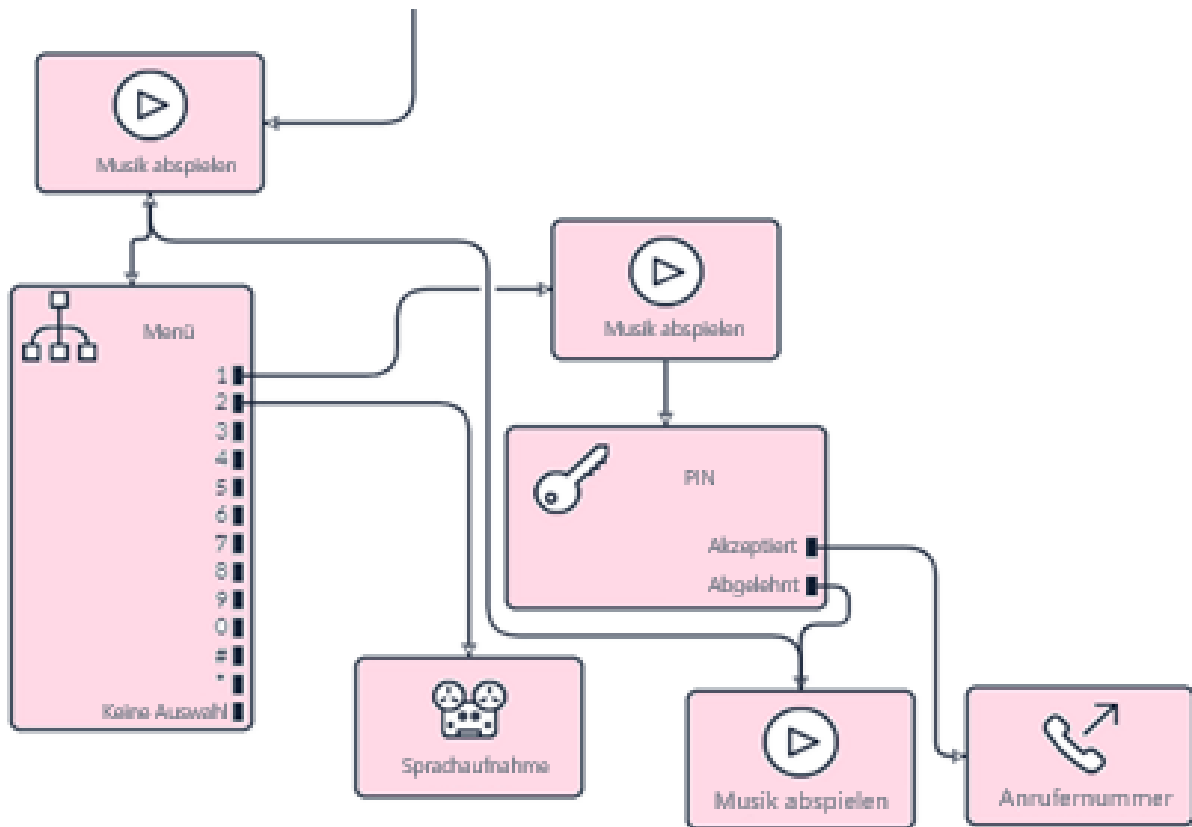
Öffnungszeiten und Feiertage

Max Mustermann hat von 8.30 bis 16.30 Uhr geöffnet. An Ostern und Weihnachten hat sein Betrieb geschlossen. Während der Feiertage erhält er eine SMS, die ihn über die CLI (Rufnummer) des Anrufers informiert. Abschließend hat der Anrufer die Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen.

Anrufe außerhalb der Öffnungszeiten werden an das VIP-Sprachdialogsystem weitergeleitet.



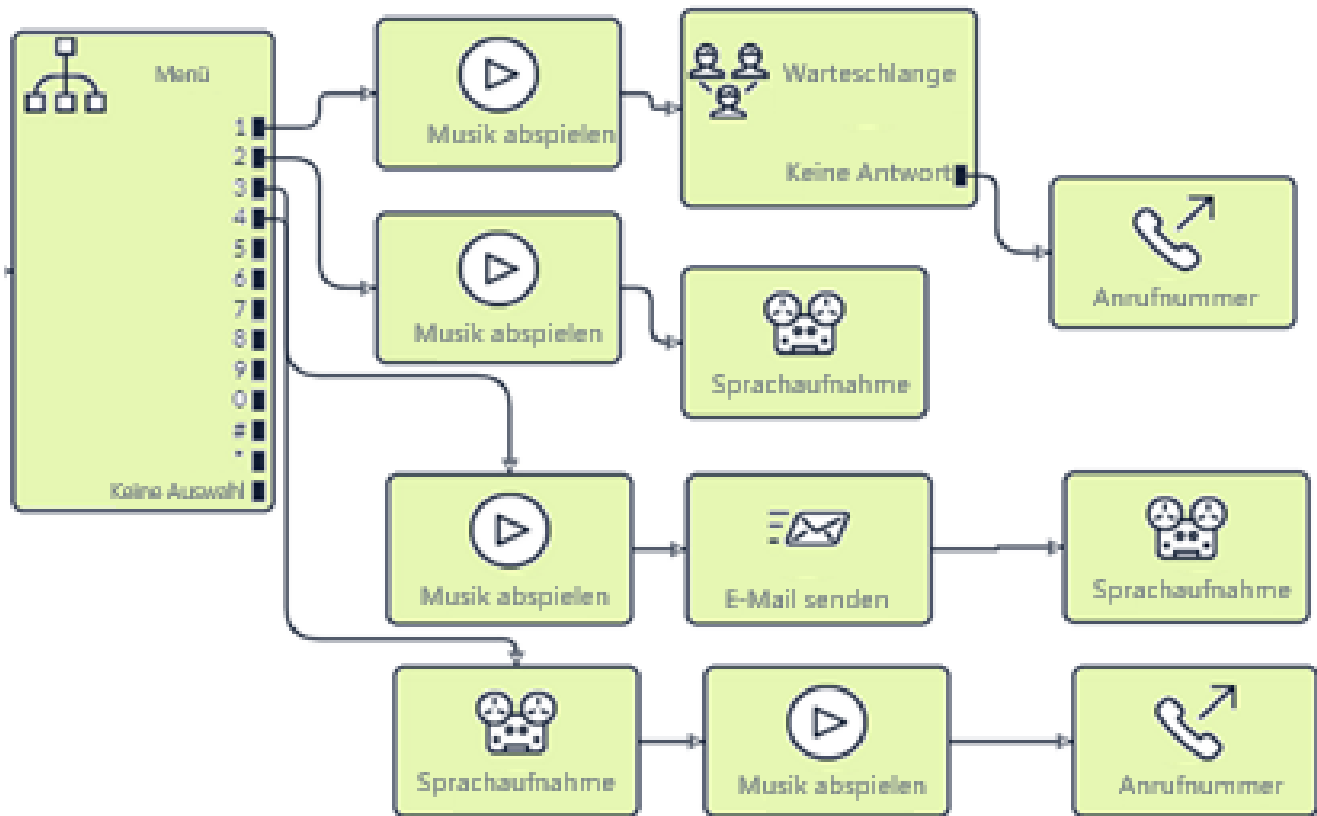
VIP Anrufer



Anrufe außerhalb der Öffnungszeiten erhalten eine Begrüßungsansage. Sie werden aufgefordert, eine Auswahl zu treffen. Kunden mit der Option "24h Service" haben die Möglichkeit, durch Eingabe einer PIN direkt auf das Diensthandy von Max Mustermann weitergeleitet zu werden. Bei falscher PIN-Eingabe wird der Anrufer zurück zum Sprachdialogsystem geleitet.

Kunden ohne "24h Service" haben die Möglichkeit eine Sprachnachricht zu hinterlassen.

Werkzeuge und Öffnungszeiten



Für Anrufe während der Öffnungszeiten wurden vier Optionen eingerichtet:

Option 1 ist für Notfälle und leitet die Anrufe an eine Warteschlange weiter. Dort werden die Anrufe von der Sekretärin entgegengenommen. Ist die Sekretärin nicht erreichbar, wird der Anruf auf das Diensthandy von Max Mustermann umgeleitet.

Option 2 ist für Installationstermine. Diese Anrufe werden aufgezeichnet und zu einem späteren Zeitpunkt von Max Mustermann bearbeitet.

Option 3 ist für dringende Störungen. In diesem Fall wird Max Mustermann per E-Mail über den Anruf informiert. Die Sprachaufzeichnung wird der E-Mail als Anhang beigefügt.

Option 4 ist für alle Fragen rund um die Buchhaltung. Der Anrufer wird darüber informiert, dass der Anruf aufgezeichnet und dann an die Sekretärin weitergeleitet wird.

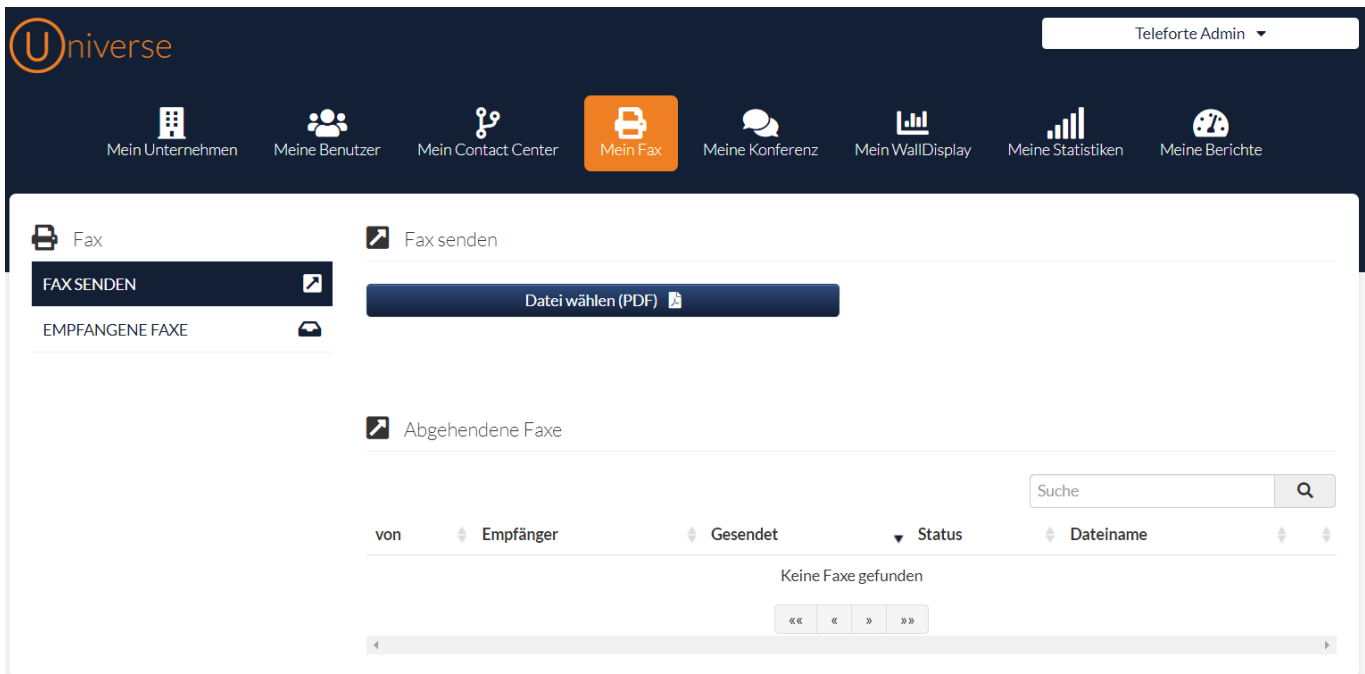
Mein Fax

Sie können mit Universe Fax über das Internet versenden und empfangen.

Benutzer benötigen die Rechte „Fax Administrator“ um auf mein Fax zugreifen zu können.

Bitte beachten Sie: Nur Dokumente im PDF Format können als Fax verschickt werden.

Versendete Faxe werden in der Liste „Abgehende Faxe“ angezeigt. Um den aktuellen Status der gesendeten Faxnachricht zu sehen, aktualisieren Sie bitte das Browserfenster.



The screenshot shows the 'Mein Fax' interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Universe' logo and a user profile 'Teleforte Admin'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Mein Unternehmen', 'Meine Benutzer', 'Mein Contact Center', 'Mein Fax' (highlighted), 'Meine Konferenz', 'Mein WallDisplay', 'Meine Statistiken', and 'Meine Berichte'. The main content area is divided into sections. On the left, there is a 'Fax' section with 'FAX SENDEN' and 'EMPFANGENE FAXE' options. The 'Fax senden' section has a 'Datei wählen (PDF)' button. Below that is the 'Abgehende Faxe' section, which contains a search bar and a table with columns: 'von', 'Empfänger', 'Gesendet', 'Status', and 'Dateiname'. The table is currently empty, showing 'Keine Faxe gefunden'.

Meine Konferenz

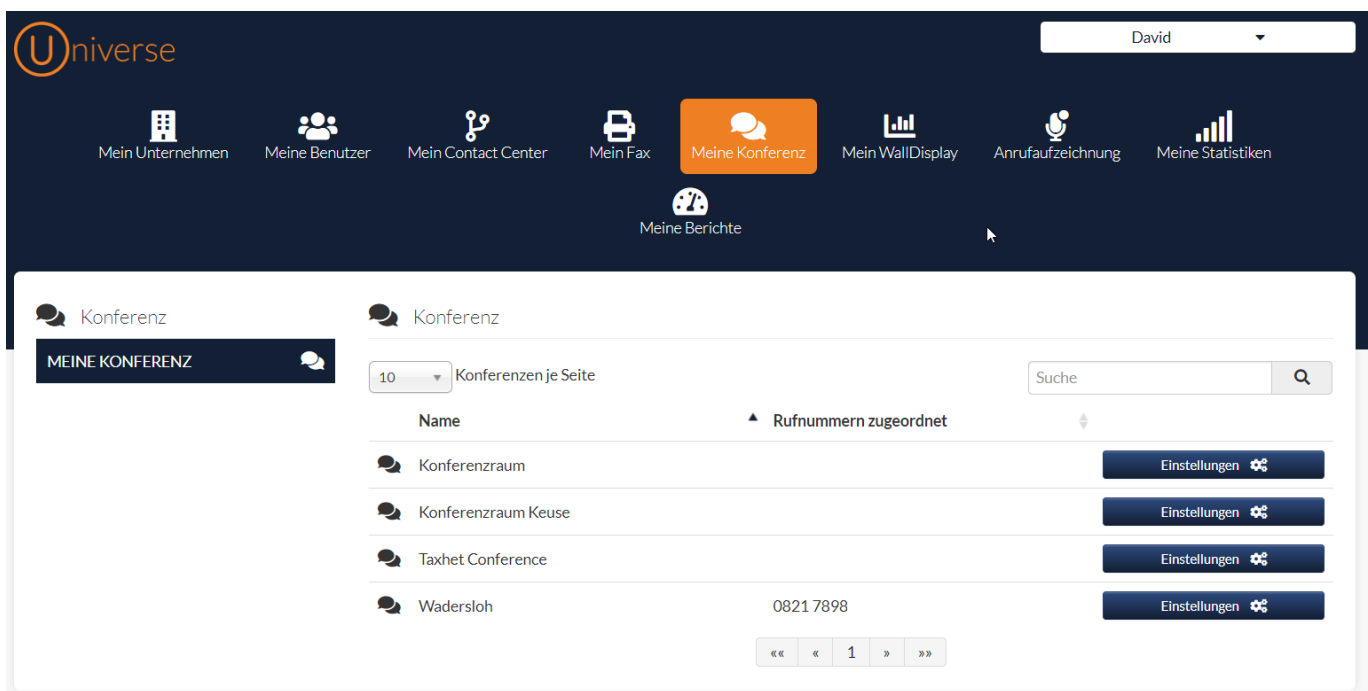
Eine Telefonkonferenz schaltet mehrere Teilnehmer zusammen und gestattet den beliebigen Austausch per Konferenzgespräch untereinander.

Unter "Meine Konferenzen" sind Ihre gebuchten Konferenzen aufgelistet. Sie haben hier die Möglichkeit, den Namen der Konferenz zu bearbeiten, Ihre Konferenz mit einem PIN zu schützen und den PIN zu editieren.

Bitte beachten Sie: Die Rufnummernzuordnung erfolgt unter „Mein Unternehmen“>Rufnummernzuordnung

Telefonkonferenz beitreten:

- Vor dem Betreten der Konferenz wird ggf. der PIN abgefragt. Den PIN über die Wählfeld eingeben und mit # bestätigen.
- In einer laufenden Konferenz werden neue Teilnehmer durch zwei Signaltöne angekündigt



Universe David

Mein Unternehmen | Meine Benutzer | Mein Contact Center | Mein Fax | **Meine Konferenz** | Mein WallDisplay | Anrufaufzeichnung | Meine Statistiken

Meine Berichte

Konferenz

MEINE KONFERENZ

10 Konferenzen je Seite Suche

Name	Rufnummern zugeordnet	
Konferenzraum		Einstellungen
Konferenzraum Keuse		Einstellungen
Taxhet Conference		Einstellungen
Wadersloh	0821 7898	Einstellungen

« « 1 » »

Mein WallDisplay

Das Wall Display zeigt in Echtzeit die Anzahl der Anrufer pro IVR an, sowie Statistiken über Ihren Service. Dieses Modul ist optional und kann kostenlos 14 Tage lang getestet werden. Um das Produkt zu erwerben, wenden Sie sich bitte an Ihren Universe Ansprechpartner.

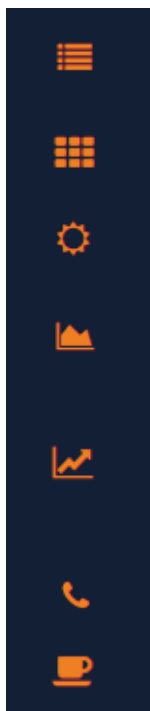
Konfigurationsleiste



Bewegen Sie die Maus an den oberen Rand des Browserfensters. Die Konfigurationsleiste erscheint.

Aktivierte Einstellungen sind orange unterlegt.

Folgende Einstellungen stehen zur Auswahl:



Listenansicht – Die Agenten werden in einer vertikalen Liste angezeigt.

Kacheln - Alternativ können Sie sich die Agenten als Kacheln anzeigen lassen.

Dunkelmodus – Aktivieren Sie den Dark Mode.

Gesamtstatistik – Hier erhalten Sie Informationen über: durchschnittliche Gesprächszeit, durchschnittliche Wartezeit, maximale Wartezeit, angenommene Anrufe, verlorene Anrufe sowie Anrufe insgesamt.

Wartefeldstatistik – Hier erhalten Sie spezifische Informationen zu Ihrer Warteschlange. Folgende Informationen werden angezeigt:

Anrufe in der Warteschlange, angenommene oder verlorene Anrufe, durchschnittliche Wartezeit in der Warteschlange und maximale Wartezeit.

Wartende Anrufe – Hier sehen Sie die Rufnummern der Anrufer in der Warteschlange und ihre Wartezeiten.

Nicht verfügbare Agenten – Anzeige aller Agenten, die sich von der Warteschlange abgemeldet haben.

Meine Wartefelder

Über das Dropdown-Menü „Meine Warteschlangen“ können Sie die Warteschlange wechseln.

WallDisplay

Meine Wartefelder ▾

DURCHSCHNITTLICHE GESPRÄCHSZEIT	DURCHSCHNITTLICHE WARTEZEIT	MAX. WARTEZEIT	BEANTWORTETE ANRUFE	VERLORENE ANRUFE	ANRUFE GESAMT
03:03	00:07	00:10	2	46	48

EMPFANG (ALLE KLINGELN)
✕

WARTENDE ANRUFE	BEANTWORTET / VERLOREN	DURCHSCHNITTLICHE WARTEZEIT	MAX. WARTEZEIT
0	2 / 46	00:07	00:10

<div style="background-color: #2c3e50; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p style="font-size: 0.8em; margin: 5px 0;">07121145</p> <div style="background-color: #27ae60; color: white; padding: 2px 5px; font-size: 0.7em; font-weight: bold;">AVAILABLE</div>	<div style="background-color: #2c3e50; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p style="font-size: 0.8em; margin: 5px 0;">EMPFANG OG</p> <div style="background-color: #27ae60; color: white; padding: 2px 5px; font-size: 0.7em; font-weight: bold;">AVAILABLE</div>	<div style="background-color: #2c3e50; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p style="font-size: 0.8em; margin: 5px 0;">EMPFANG R</p> <div style="background-color: #27ae60; color: white; padding: 2px 5px; font-size: 0.7em; font-weight: bold;">AVAILABLE</div>	<div style="background-color: #2c3e50; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p style="font-size: 0.8em; margin: 5px 0;">EMPFANG L</p> <div style="background-color: #27ae60; color: white; padding: 2px 5px; font-size: 0.7em; font-weight: bold;">AVAILABLE</div>
---	---	--	--

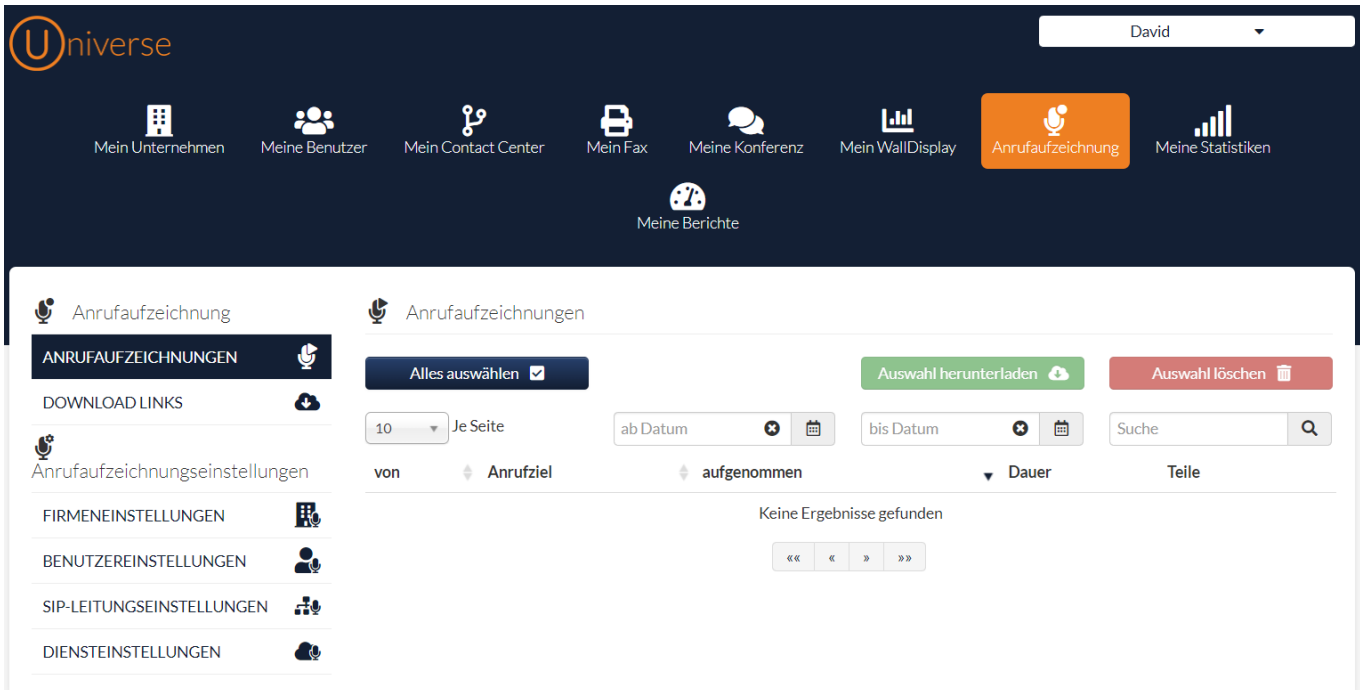
Anrufaufzeichnung

Die Anrufaufzeichnungseinstellungen ermöglichen eine quellenabhängige Aufzeichnung.

- Firmeneinstellungen – Aufzeichnung aller Anrufe eines Unternehmens.
- Benutzereinstellungen – Aufzeichnung aller Anrufe eines Benutzers.
- SIP-Leitungseinstellungen – Aufzeichnung aller Anrufe eines SIP Trunks.
- Diensteneinstellungen – Aufzeichnung aller Anrufe eines IVR-Systems.

Über die Schaltfläche „Kann pausieren“, können Sie festlegen, ob Ihr Mitarbeiter die Aufzeichnung unterbrechen darf.

Über die Schaltfläche Auswahl herunterladen haben Sie die Möglichkeit, die Anrufaufzeichnung im gewünschten Format herunterzuladen. Sobald das Selfcare Portal die Bereitstellung verarbeitet hat, steht der Download in der Registerkarte Download Links zur Verfügung.



The screenshot shows the 'Universe' Selfcare Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Universe' logo and a user profile 'David'. Below this is a dashboard with several icons: 'Mein Unternehmen', 'Meine Benutzer', 'Mein Contact Center', 'Mein Fax', 'Meine Konferenz', 'Mein WallDisplay', 'Anrufaufzeichnung' (highlighted in orange), and 'Meine Statistiken'. Below the dashboard is a 'Meine Berichte' section.

The main content area is titled 'Anrufaufzeichnung' and is divided into two columns. The left column contains a sidebar with the following items: 'ANRUF-AUFZEICHNUNGEN' (selected), 'DOWNLOAD LINKS', 'Anrufaufzeichnungseinstellungen', 'FIRMENEINSTELLUNGEN', 'BENUTZEREINSTELLUNGEN', 'SIP-LEITUNGSEINSTELLUNGEN', and 'DIENSTEINSTELLUNGEN'. The right column is titled 'Anrufaufzeichnungen' and contains a list of recordings. At the top of this list are buttons for 'Alles auswählen', 'Auswahl herunterladen', and 'Auswahl löschen'. Below these are filters for 'Je Seite' (set to 10), 'ab Datum', 'bis Datum', and a search field. The table headers are 'von', 'Anrufziel', 'aufgenommen', 'Dauer', and 'Teile'. The table content shows 'Keine Ergebnisse gefunden' and a pagination control.

Achtung: Prüfen Sie vorab die regulatorischen Anforderungen bevor Sie die Sprachaufzeichnung einsetzen.

Meine Berichte

Bericht generieren

Mit Hilfe von Berichte können Sie Ihre Telefoniedaten aufbereiten. Folgende Filter stehen Ihnen zur Verfügung:

- **Benutzer wählen** – Alle oder einzelne Universe Benutzer.
- **Dienste wählen** – Alle oder einzelne IVR´s
- **Datentyp** – Alle, Sprache, Data, SMS, SMS Premium oder MMS
- **Destination Typ** – Alle, International oder National
- **Startdatum**
- **Enddatum**

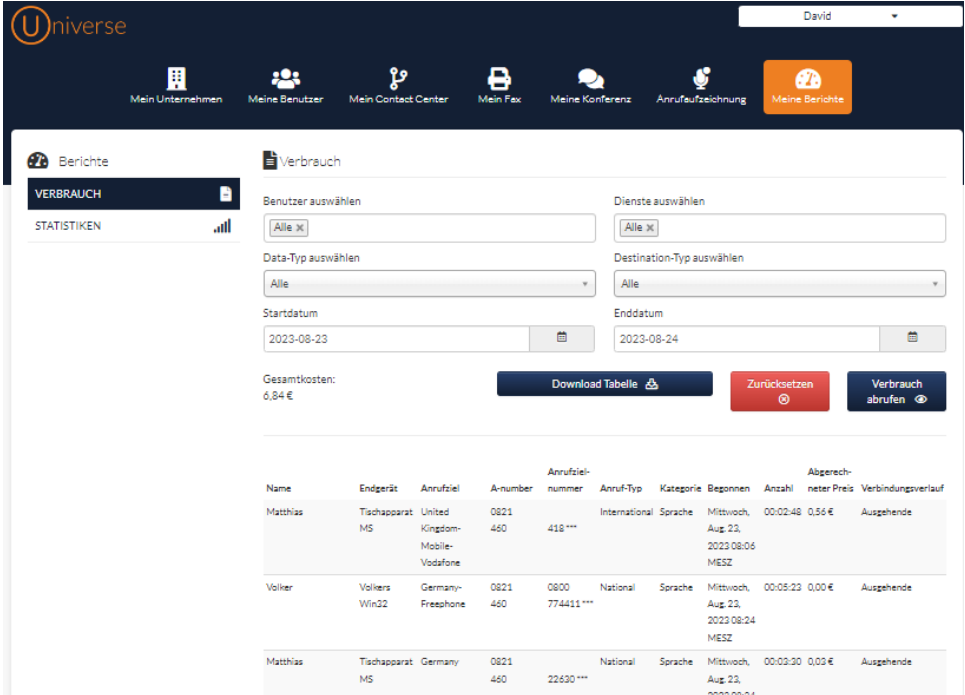
Klicken Sie auf “Verbrauch abrufen“, um die Ergebnisse im Browser einzusehen.

Klicken Sie auf „Download Tabelle“, um die Ergebnisse als CSV herunterzuladen.

Die CSV ist wie folgt aufgebaut:

- Datum des Eintritts in die Warteschlange (Tag, Monat und Uhrzeit)
- Zeit in der Warteschlange in Sekunden
- Gesprächsdauer in Sekunden
- Ergebnis (Beantworteter Anruf, Zeigesteuerter Anruf, Verlassener Anruf)
- Agenten Gruppe
- Nummer in der Warteschlange beim Eintritt (Anrufer)
- Agent

Klicken Sie auf Zurücksetzen, um einen neuen Bericht zu erstellen.



The screenshot shows the 'Meine Berichte' (My Reports) interface. The 'Verbrauch' (Consumption) report is selected. The configuration includes:


- Benutzer auswählen: Alle x
- Dienste auswählen: Alle x
- Data-Typ auswählen: Alle
- Destination-Typ auswählen: Alle
- Startdatum: 2023-08-23
- Enddatum: 2023-08-24
- Gesamtkosten: 0,84 €
- Buttons: Download Tabelle, Zurücksetzen, Verbrauch abrufen

The results table shows the following data:

Name	Endgerät	Anrufziel	A-number	Anrufzielnummer	Anruf-Typ	Kategorie	Begonnen	Anzahl	Abgerechneter Preis	Verbindungsverlauf
Matthias	Tischapparat MS	United Kingdom-Mobile-Vodafone	0821 460	418 ***	International	Sprache	Mittwoch, Aug. 23, 2023 08:06 MESZ	00:02:48	0,56 €	Ausgehende
Volker	Volters Win32	Germany-Freesfone	0821 460	0800 774411 ***	National	Sprache	Mittwoch, Aug. 23, 2023 08:24 MESZ	00:05:23	0,00 €	Ausgehende
Matthias	Tischapparat MS	Germany	0821 460	22630 ***	National	Sprache	Mittwoch, Aug. 23, 2023 08:24	00:03:30	0,03 €	Ausgehende

Statistiken

Hier werden die Statistiken der eingehenden Anrufe Ihrer Agentengruppen angezeigt.

Wählen Sie aus der Liste eine Anrufgruppe aus und klicken Sie auf  um den Aktivitätsgraphen anzuzeigen.

Über das Drop-Down-Menü „Heute“ können Sie den Zeitraum für den Bericht definieren.

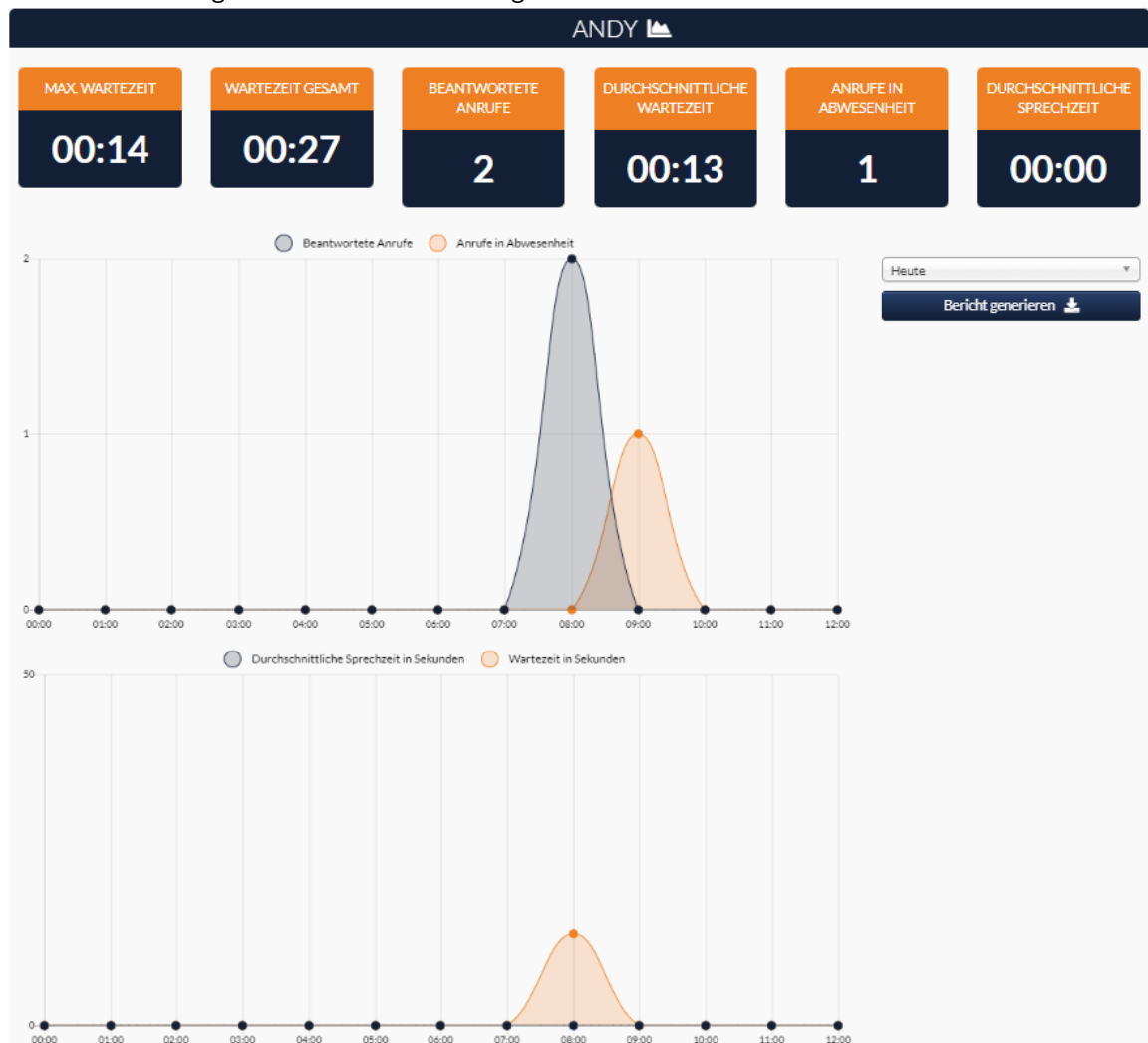
Ein Dashboard mit den folgenden Daten wird angezeigt: Maximale Wartezeit

- Wartezeit gesamt
- Beantwortete Anrufe
- Durchschnittliche Wartezeit
- Anrufe in Abwesenheit
- Durchschnittliche Sprechzeit.

Unterhalb des Dashboards werden zwei Graphiken mit folgenden Daten angezeigt

- Der obere Graph zeigt die beantworteten und verpassten Anrufe.
- Der untere Graph zeigt die durchschnittliche Sprechzeit und Wartezeit in Sekunden.

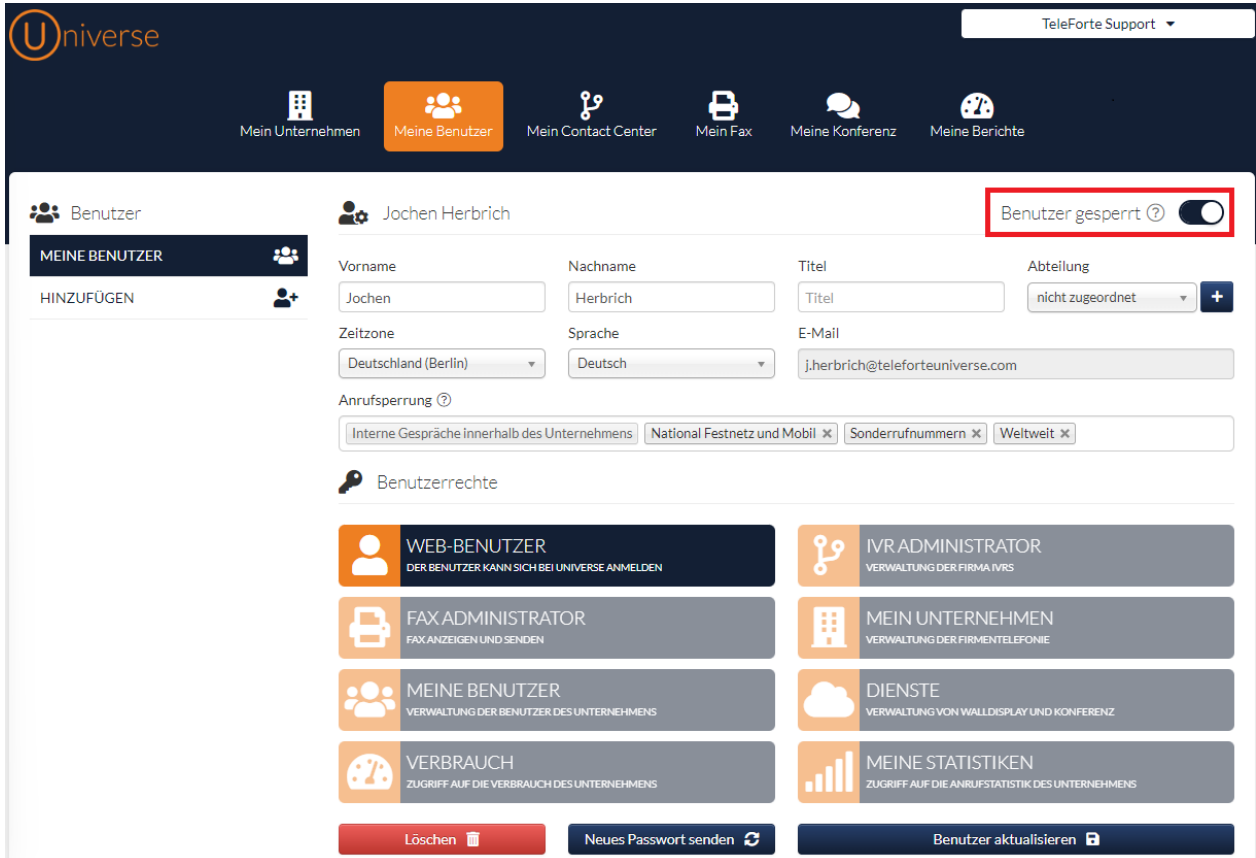
Auch hier haben Sie die Möglichkeit einen Bericht zu generieren und als CSV herunterzuladen.



Problemlösungen

Benutzer gesperrt

Nach mehreren fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen wird der Benutzer gesperrt. Um die Sperre aufzuheben, öffnen Sie den betreffenden Benutzer unter Meine Benutzer-> Benutzer bearbeiten. Schieben Sie den Schieberegler „Benutzer gesperrt“ nach links.



The screenshot shows the 'Meine Benutzer' (My Users) management page in the TeleForte system. The user 'Jochen Herbrich' is selected. A red box highlights the 'Benutzer gesperrt' (User locked) toggle switch, which is currently turned on (to the right). Below the user details, there is a section for 'Benutzerrechte' (User rights) with various roles like 'WEB-BENÜTZER', 'FAX ADMINISTRATOR', 'MEINE BENÜTZER', 'VERBRAUCH', 'IVR ADMINISTRATOR', 'MEIN UNTERNEHMEN', 'DIENSTE', and 'MEINE STATISTIKEN'. At the bottom, there are buttons for 'Löschen', 'Neues Passwort senden', and 'Benutzer aktualisieren'.

Das wars, sie können jetzt loslegen!