



Kurzanleitung für Operator und Endgeräte

Operator:

- Telefonbuch über Operator.....
- Tastenbelegung der Endgeräte ändern.....
- Ansagen verwalten.....
- Auswertung der Anrufziele.....

Endgeräte:

- Yealink - Weiterleitung aktivieren/deaktivieren....
- Yealink - Verbinden mit Direktwahl taste.....
- Yealink - Verbinden mit Vorankündigung.....
- Yealink - Verbinden ohne Vorankündigung.....
- Gigaset - Weiterleiten von Anrufen.....

Telefonbuch über Operator

1. Mit dem Internetbrowser (Chrome, Firefox, Internet Explorer) ihrer Wahl, die Seite <https://operator.thortel.de> öffnen.

2. Hier können Sie sich mit ihrer Email und ihren Passwort anmelden.

(Bei Fragen zur Anmeldung, können sie sich gerne an unser Support-Team unter 03683/7906-0 wenden.)

3. Durch Auswahl „Telefonbuch“ kommen sie in die Kontaktübersicht.

4. Hier können Sie jetzt auswählen ob ein persönlicher oder ein Kontakt für das Unternehmen erstellt werden soll.
Unternehmen: dieser Kontakt ist für **alle** sichtbar!
Persönlich: dieser Kontakt ist nur für **sie** sichtbar!

KONTAKTE

UNTERNEHMEN PERSÖNLICH

FILTERN

SUCHEN

NAME	UNTERNEHMEN
▶ Telekom PK Hotline	
▶ Christian Heller	TST GmbH
▶ Matthias Christ	TST GmbH
▶ Michael Troeger	TST GmbH

5. In diesen Beispiel wird ein persönlicher Kontakt erstellt, klicken Sie hierzu bitte auf „Persönlich“

KONTAKTE

UNTERNEHMEN **PERSÖNLICH**

FILTERN

SUCHEN

NAME	UNTERNEHMEN	EMAIL
▶ Max Mustermann	Musterfirma	muster@web.de

... durch bewegen der Maus auf den „Aktion“ Button erscheint ein Auswahlmnü, hier wählen Sie bitte „Kontakt erstellen“

KONTAKTE

UNTERNEHMEN **PERSÖNLICH**

FILTERN

SUCHEN

NAME	UNTERNEHMEN	EMAIL	
▶ Max Mustermann	Musterfirma	muster@web.de	<input type="button" value="RUFANRUF HINZUFÜGEN"/> <input type="button" value="BEARBEITEN"/> <input type="button" value="LÖSCHEN"/>

AKTIONEN

- CSV IMPORTIEREN
- EXPORT CSV
- PERSONLICH
- KONTAKT ERSTELLEN**
- LÖSCHE KONTAKTE

1 ERGEBNISSE

Füllen sie die gewünschten Felder aus und übernehmen die Eingaben mit einem Klick auf „speichern“.

EINEN KONTAKT ZUM TELEFONBUCH HINZUFÜGEN.

KONTAKTDATEN

TITEL

VORNAME ←

PRÄFIX

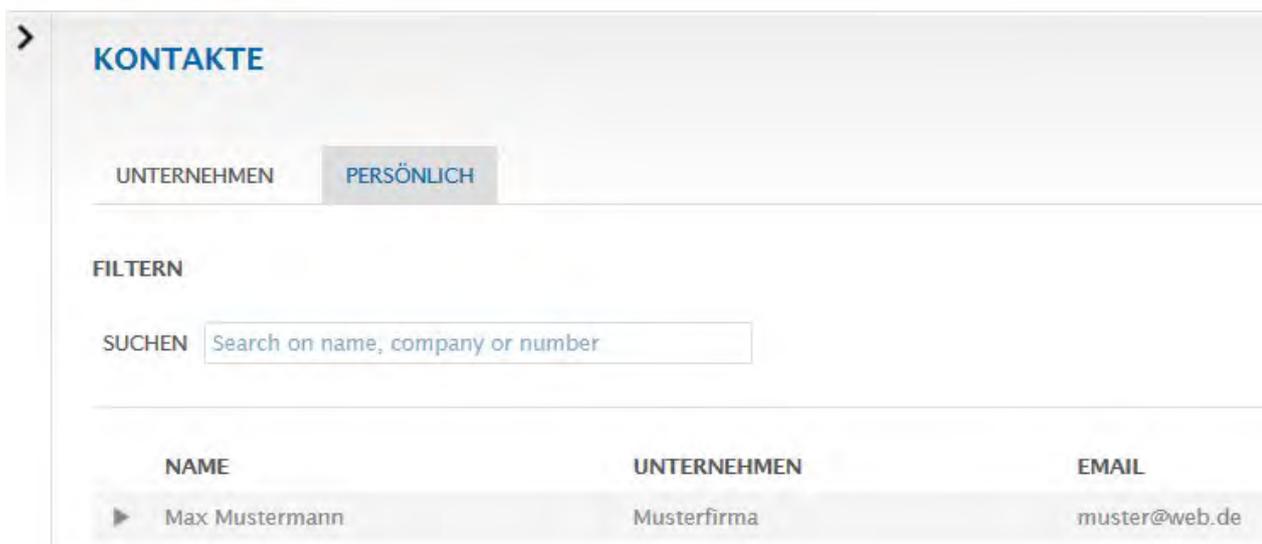
NACHNAME

FIRMENNAME

EMAIL

↑

6. Jetzt erscheint ihr neu erstellter Telefonbucheintrag in ihrer Telefonbuchliste.



Mit dem Punkt „Rufnummer hinzufügen“ muss dem Eintrag noch eine Rufnummer hinzugefügt werden.



Hier tragen Sie bitte die Rufnummer ein und übernehmen die Eingabe mit einem Klick auf „speichern“

TELEFONNUMMER HINZUFÜGEN

DATEN

NUMMER	<input type="text" value="0368379060"/>
KURZWAHL	<input type="text" value="2555"/>
BESCHREIBUNG	<input type="text" value="M. Mustermann"/>
TYP	<input type="text" value="Arbeit"/>



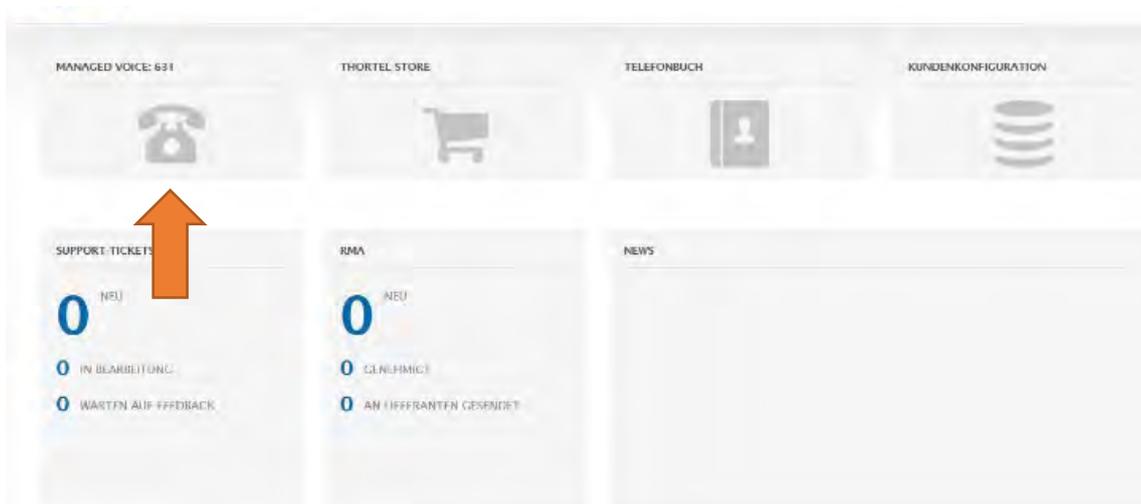
Tastenbelegung der Endgeräte

1. Mit dem Internetbrowser (Chrome, Firefox, Internet Explorer) ihrer Wahl, die Seite <https://operator.thortel.de> öffnen.

2. Hier können Sie sich mit ihrer Email und ihrem Passwort anmelden.

(Bei Fragen zur Anmeldung, können sie sich gerne an unser Support-Team unter 03683/7906-0 wenden.)

3. Durch Auswahl „Managed Voice“ kommen Sie in das nächste Menü.



4. Dort klicken Sie auf das Feld „Telefontasten belegen“.



5. in diesem Menü gibt es 3 Auswahlmöglichkeiten:

1. Hier wählt man seinen Telefontyp aus
2. Tasten am Telefon konfigurieren „Linekey“ oder am optionalen Zusatzmodul „Modul1“
3. Konfiguration der Tasten

Typ:

BLF = Interne Rufnummer

Kurzwahl = Externe Rufnummer

Abschließend durch Drücken der Taste „Speichern“ die Daten übernehmen.

Wert: Hier die Rufnummer eintragen

Beschreibung: Hier den zugehörigen Namen eintragen



Ansagen verwalten

1. Um eine neue Ansage zu erstellen, wählen Sie bitte die „8805“.

2. Sprechen Sie nach dem „Ton“ die Ansage auf und beenden die Aufnahme mit „#“
Die Aufnahme wird Ihnen jetzt nochmal komplett abgespielt.

Anschließend stehen folgende Optionen

durch Drücken der entsprechenden Ziffer zur Verfügung.

1. Die Aufnahme wird gespeichert und steht jetzt Online zu Verfügung.
2. Die Aufnahme neu erstellen.
3. Die Aufnahme abbrechen.

3. In diesem Beispiel, haben wir 3 Aufnahmen abgespeichert und weisen sie nun den entsprechenden „Funktionen“ zu.

Dazu öffnen Sie mit dem Internetbrowser (Chrome, Firefox, Internet Explorer) ihrer Wahl, die Seite <https://operator.thortel.de>

Hier können Sie sich mit ihrer Email und ihren Passwort anmelden.

(Bei Fragen zur Anmeldung, können sie sich gerne an unser Support-Team unter 03683/7906-0 wenden.)



ANMELDEDATEN

E-MAIL-ADRESSE

KENNWORT

ANMELDEN [Kennwort vergessen?](#)

4. Durch Auswahl „Kundenkonfiguration“ gelangen Sie in das nächste Menü.



5. Hier wählen Sie den Unterpunkt „Managed Voice“ aus.



6. Jetzt klicken Sie auf den Punkt „Audio-Aufzeichnungen“

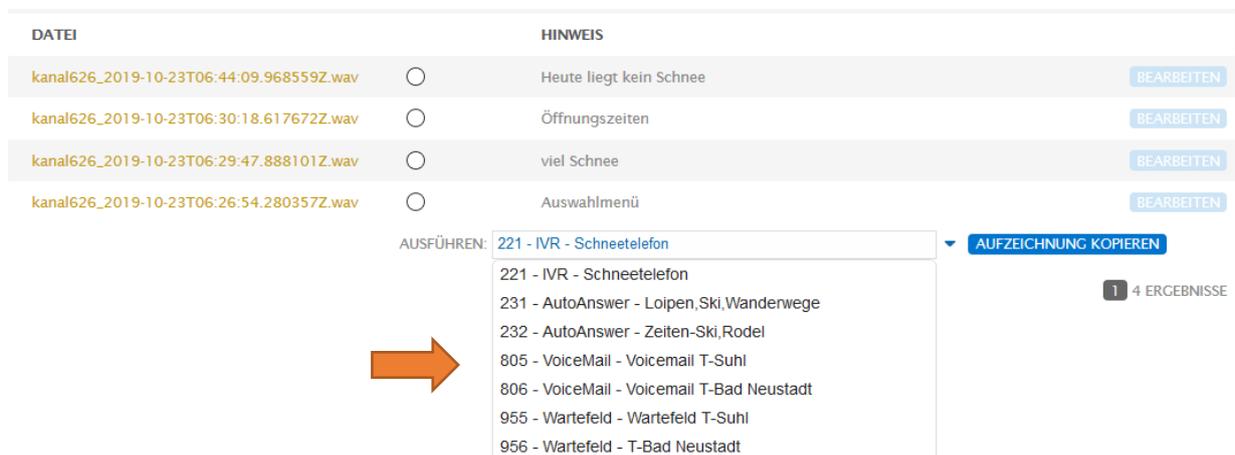


9. Nun befinden Sie sich in dem Menü „Audio-Aufzeichnungen“ hier können Sie ihre Aufnahmen den gewünschten Funktionen zuweisen.



Als erstes klicken Sie bei Punkt „1“ die gewünschte Aufnahme an, um diese auszuwählen.

Danach wählen sie bei Punkt „2“ die gewünschte Funktion aus, welcher die Ansage zugeordnet werden soll.



Danach mit Punkt „3“ „Aufzeichnung kopieren“ die getroffene Auswahl übernehmen.

Nun öffnet sich ein Fenster, in diesem muss man die getroffene Einstellung bestätigen.

(alte Aufnahmen werden überschrieben)

AUDIO-AUFZEICHNUNGEN

<input type="checkbox"/>	AUFZEICHNUNG	DATUM	DATEI		HINWEIS	
<input type="checkbox"/>	ABSPIELEN	23-10-2019 08:44:24	kanal626_2019-10-23T06:44:09.968559Z.wav	<input type="radio"/>	Heute liegt kein Schnee	BEARBEITEN
<input type="checkbox"/>	ABSPIELEN	23-10-2019 08:30:34	kanal626_2019-10-23T06:30:18.617672Z.wav	<input type="radio"/>	Öffnungszeiten	BEARBEITEN
<input type="checkbox"/>	ABSPIELEN	23-10-2019 08:30:04	kanal626_2019-10-23T06:29:47.888101Z.wav	<input type="radio"/>	viel Schnee	BEARBEITEN
<input type="checkbox"/>	ABSPIELEN	23-10-2019 08:27:28	kanal626_2019-10-23T06:26:54.280357Z.wav	<input checked="" type="radio"/>	Auswahlmenü	BEARBEITEN

AUSFÜHREN: AUSGEWÄHLTE AUFZEICHNUNGEN LÖSCHEN AUSFÜHREN: 221 - IVR - Schneetelefon **AUFZEICHNUNG KOPIEREN** **3**

1 4 ERGEBNISSE

AUFZEICHNUNG FESTLEGEN?

MÖCHTEN SIE DIESE AUFZEICHNUNG WIRKLICH FÜR DIE AUSGEWÄHLTE NEBENSTELLE FESTLEGEN? DIE AKTUELLE AUDIODATEI WIRD ÜBERSCHRIEBEN.

BESTÄTIGEN **ABBRECHEN**

Optional können Sie mit dem Punkt 4 „Bearbeiten“ den Aufnahmen einen Namen vergeben, um Sie bei späterer Verwendung leichter wieder zu finden.

Mit dem Punkt 5 „Abspielen“ können Sie die einzelnen Aufnahmen anhören.

AUDIO-AUFZEICHNUNGEN

<input type="checkbox"/>	AUFZEICHNUNG	DATUM	DATEI		HINWEIS	
<input type="checkbox"/>	ABSPIELEN 5	23-10-2019 08:44:24	kanal626_2019-10-23T06:44:09.968559Z.wav	<input type="radio"/>	Heute liegt kein Schnee	BEARBEITEN 4
<input type="checkbox"/>	ABSPIELEN	23-10-2019 08:30:34	kanal626_2019-10-23T06:30:18.617672Z.wav	<input type="radio"/>	Öffnungszeiten	BEARBEITEN
<input type="checkbox"/>	ABSPIELEN	23-10-2019 08:30:04	kanal626_2019-10-23T06:29:47.888101Z.wav	<input type="radio"/>	viel Schnee	BEARBEITEN
<input type="checkbox"/>	ABSPIELEN	23-10-2019 08:27:28	kanal626_2019-10-23T06:26:54.280357Z.wav	<input checked="" type="radio"/>	Auswahlmenü	BEARBEITEN

AUSFÜHREN: AUSGEWÄHLTE AUFZEICHNUNGEN LÖSCHEN AUSFÜHREN: 221 - IVR - Schneetelefon **AUFZEICHNUNG KOPIEREN**

1 4 ERGEBNISSE

Weiterleitung aktivieren/deaktivieren (Beispiel: Yealink T46)

1. Kurzwahl „**8810**“ anrufen, um in das Anrufumleitungs Menü zu gelangen.
-
2. Durch Drücken der entsprechenden Ziffer die gewünschte Funktion auswählen,
 - 1 Alle Anrufe umleiten
(Anschließend Zielrufnummer eingeben und mit „#“ bestätigen)
 - 2 Anrufe bei „besetzt“ oder „keine Antwort“ umleiten
(Anschließend Zielrufnummer eingeben und mit „#“ bestätigen)
 - 3 Deaktivierung der Anrufweiterleitung

Beispiel: Alle Anrufe sollen zu der Rufnummer **0368379060** umgeleitet werden.

8810 anrufen, Taste **1** drücken, **0368379060** eingeben, mit **#** bestätigen.

Verbinden mit Direktwahltasten (Beispiel: Yealink T46)

1. Ankommenden Anruf annehmen

2. Durch betätigen der gewünschten „Direktwahltasten“ (am Telefon oder dem Zusatz Tastenfeld) den Zielteilnehmer anrufen.



3. Zum Verbinden des Anrufers entweder:
 - Direkt auflegen
 - oder
 - Abwarten bis sich der Zielteilnehmer gemeldet hat und nach Ankündigung auflegen.

Verbinden mit Vorankündigung (Beispiel: Yealink T46)

1. Ankommenden Anruf annehmen.

2. Durch betätigen der Taste „Transfer“ in „Rückfrage“ gehen.



3. Zielnummer eingeben und mit der Taste „OK“ den Anruf einleiten.



4. Dem Zielteilnehmer den wartenden Anrufer ankündigen und durch drücken von „Transferieren“ den Anrufer übergeben.

Anschließend können Sie auflegen.



Verbinden ohne Vorankündigung (Beispiel: Yealink T46)

1. Ankommenden Anruf annehmen

2. Durch betätigen der Taste „Transferieren“
das Verbinden vorbereiten.



3. Zielnummer eingeben und mit der Taste
„OK“ bestätigen. Anschließend auflegen.



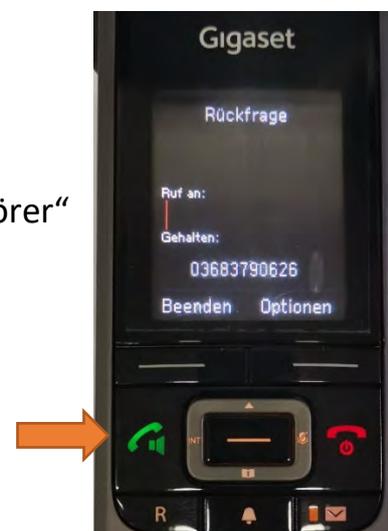
Weiterleiten von Anrufen (Gigaset)

1. Ankommenden Anruf annehmen

2. Durch betätigen der Taste „R“
in „Rückfrage“ gehen.



3. Zielnummer eingeben und mit der Taste „Grüner Hörer“
den Anruf einleiten.



4. Jetzt können Sie dem Zielteilnehmer den wartenden Anrufer ankündigen, und anschließend auflegen, oder Sie legen direkt auf, ohne vorherige Ankündigung.

Um den wartenden Anrufer zurückzuholen, **(nicht verbinden)** betätigen Sie bitte nochmals die Taste „R“.



Auswertung von Anrufziele

1. Mit dem Internetbrowser (Chrome, Firefox, Internet Explorer) ihrer Wahl, die Seite <https://operator.thortel.de> öffnen.

2. Hier können Sie sich mit ihrer Email und ihrem Passwort anmelden.

(Bei Fragen zur Anmeldung, können sie sich gerne an unser Support-Team unter 03683/7906-0 wenden.)

3. Durch Auswahl „Managed Voice“ kommen Sie in das nächste Menü.

4. Dort klicken Sie auf das Feld „EVN/CDR“.



5. Hier bekommen Sie alle Verbindungen aufgelistet. Um ein bestimmtes Anrufziel auszuwerten muss über den Punkt Filter eingestellt werden was ausgewertet werden soll.



6. Die Felder Ziel und Periode müssen ausgefüllt werden. Beim Ziel benötigen Sie z.B. *2690 für die 269-0,

