

Amiba Cloud-Kommunikation

Secure Unified Communications As A Service



Kurzanleitung

Einrichtung & Nutzung von Yealink-Desktoptelefonen an der AmibaCom Cloud-Telefonanlage

Inhaltsverzeichnis

Autoprovisionierbare und auf Systemtelefonniveau integrierte Yealink-Telefone.....	3
Auto-Provisionierung.....	3
Typische Benutzeroberfläche der Yealink-Deskoptelefone.....	4
Im Benutzerportal Anrufe tätigen und Telefoneinstellungen vornehmen	5
Programmieren der Tasten der EXP40-Beistellung.....	7
Der PBX-Softkey.....	8
LED-Anzeige der Nebenstellen-Tasten.....	9
Anruf annehmen.....	9
Einen externen Anruf tätigen	9
Interner Anruf.....	10
Wahlwiederholung einer Rufnummer.....	10
Anruf weiterleiten (unangekündigt)	10
Anruf weiterleiten (angekündigt).....	10
Halten und Parken von Anrufen	11
Halten und Fortsetzen von Anrufen	11
Parken.....	11
Geparkten Anruf annehmen	11
Sprachbox (Anrufbeantworter).....	12
Rufumleitung.....	12
3er-Konferenz.....	12
Mithören, Flüstern und Aufschalten.....	14
Mithören / Flüstern.....	14
Aufzeichnen von Anrufen.....	15
Aufzeichnen eines Memos oder einer Sprachnachricht.....	16
Lautstärke-Regelung	16
Klingeltöne	16

Autoprovisionierbare und auf Systemtelefonniveau integrierte Yealink-Telefone

- T100,
- T19P / T19P-E2,
- T20P, T21P /
- T21P-E2, T22P,
- T23P / T23G,
- T26P
- T27P / T27G (einschließlich EXP20-Modul),
- T28P (einschließlich EXP20-Modul),
- T29G (einschließlich EXP20-Modul),
- T40P, T42G, T41P,
- T48G (einschließlich EXP40-Modul),
- T46G (einschließlich EXP40-Modul),
- CP860-Konferenztelefon
- W56P / W52P DECT-Basisstation mit Mobilteilen (Telefonbuchzugriff).

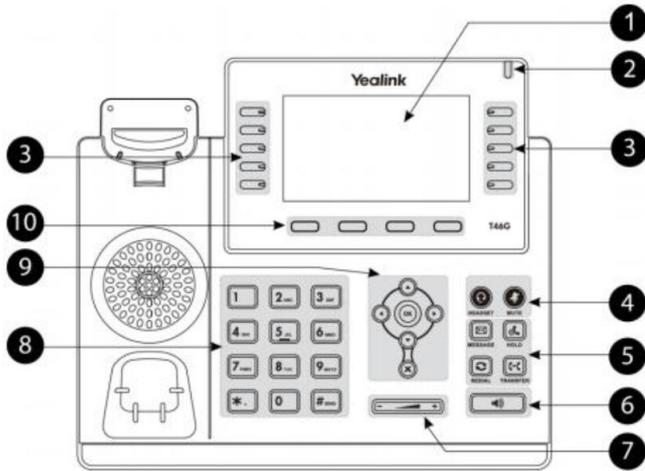
Das PBX-Menü kann durch Drücken des PBX Softkeys aufgerufen werden.

Über die Navigationstaste **OK** können Sie auf die lokalen Telefonparameter wie die IP-Adresse zugreifen.

Auto-Provisionierung

Die Benutzeranmeldeinformationen werden automatisch bereitgestellt, sobald das Telefon einen Provisionierungs-Server kontaktiert hat.

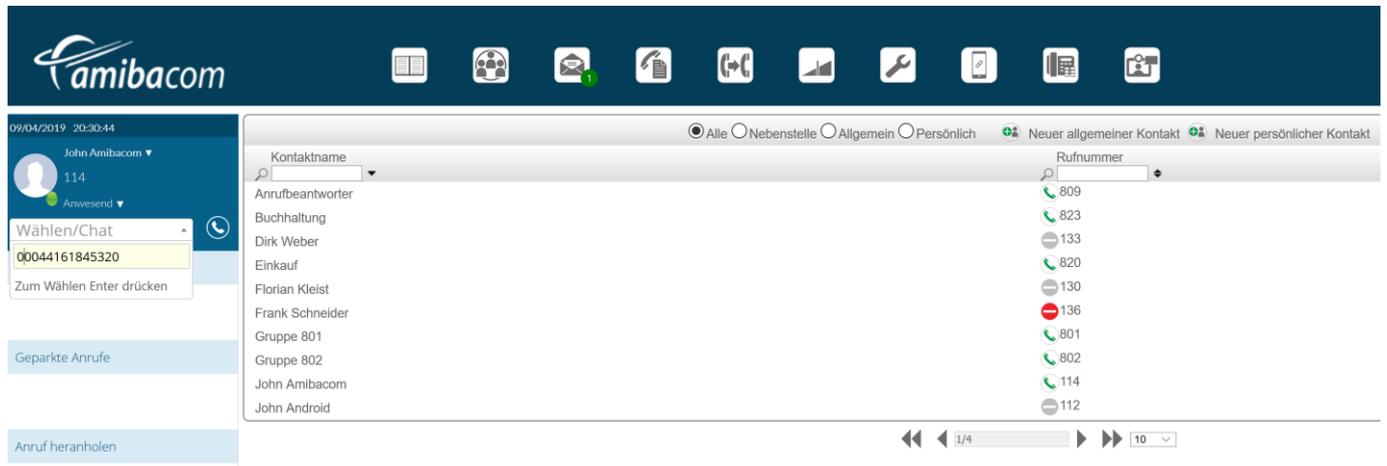
Typische Benutzeroberfläche der Yealink-Desktoptelefone



1. LCD-Bildschirm
2. Betriebsanzeige
3. Funktionstasten
4. Headset- und Stummtaste
5. Nachrichten, Halten, Wahlwiederholung, Übergabe (Hinweis: Softkeys duplizieren manchmal diese Funktionen)
6. Freisprechaste
7. Lautstärketaste - Stellt die Lautstärke von Mobilteil, Headset, Lautsprecher und Klingelton ein
8. Tastatur
9. Navigationstasten –Blättern Sie durch die angezeigten Informationen, **OK** bestätigt eine Aktion, **X** bricht die Aktion ab
10. Softkeys – diese Tasten ändern ihre Funktion je nach Betriebszustand des Telefons

Im Benutzerportal Anrufe tätigen und Telefoneinstellungen vornehmen

Rufen Sie das Benutzerportal der Amiba Cloud-Telefonanlage auf und geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein. Die Webadresse hat normalerweise das Format „https://meinefirma.mdspx.com“



Wählen Sie eine Nummer, indem Sie die Rufnummer in das Feld **Wählen/Chat**  eingeben oder indem Sie einen Eintrag aus dem Telefonbuch auswählen und auf klicken.

Programmieren der Telefon-Softkeys



Klicken Sie im Benutzerportal auf das Symbol **Funktionstasten**. Über das Dropdown-Menü **Phone Model** können Sie Ihr Yealink-Modell auswählen.

Phone Model: Yealink T48 Ankllicken für Änderung

- KEY 1: Executive
- KEY 2: T46G
- KEY 3: T48G
- KEY 4: T41S
- KEY 5: iPhone X
- KEY 6: HotDesk
- KEY 7: Anruf heranholen
- KEY 8: Durchsage
- KEY 9: Mithören
- KEY 10: Aufschalten
- KEY 11: Aufzeichnen
- KEY 12: Anrufschutz
- KEY 13: In einer Besprechung
- KEY 14: Unterwegs
- KEY 15: Nicht im Büro
- KEY 16: Zu Tisch
- KEY 17: Zur Pause
- KEY 18: Im Urlaub
- KEY 19: Krank
- KEY 20: Rufnr. Unterdrücken
- KEY 21: Agent login/out
- KEY 22: Agent login/out
- KEY 23: Nicht definiert
- KEY 24: Einkauf
- KEY 25: Kundendienst
- KEY 26: Vertrieb
- KEY 27: Buchhaltung
- KEY 28: Meet-Me Room 1
- KEY 29: Voicemail
- KEY 30: Hauptmenü
- KEY 31: Telefonbuch
- KEY 32: Verlauf
- KEY 33: Anrufschutz

Yealink T48 (highlighted)

OPD3
OPD4
Yealink T40
Yealink T41
Yealink T42
Yealink T46
Yealink T49
Yealink T52
Yealink T53
Yealink T54
Yealink T56
Yealink T58
Yealink T19
Yealink T20
Yealink T21
Yealink T22
Yealink T23
Yealink T26

Telefon **Beistellung** Kopieren nach

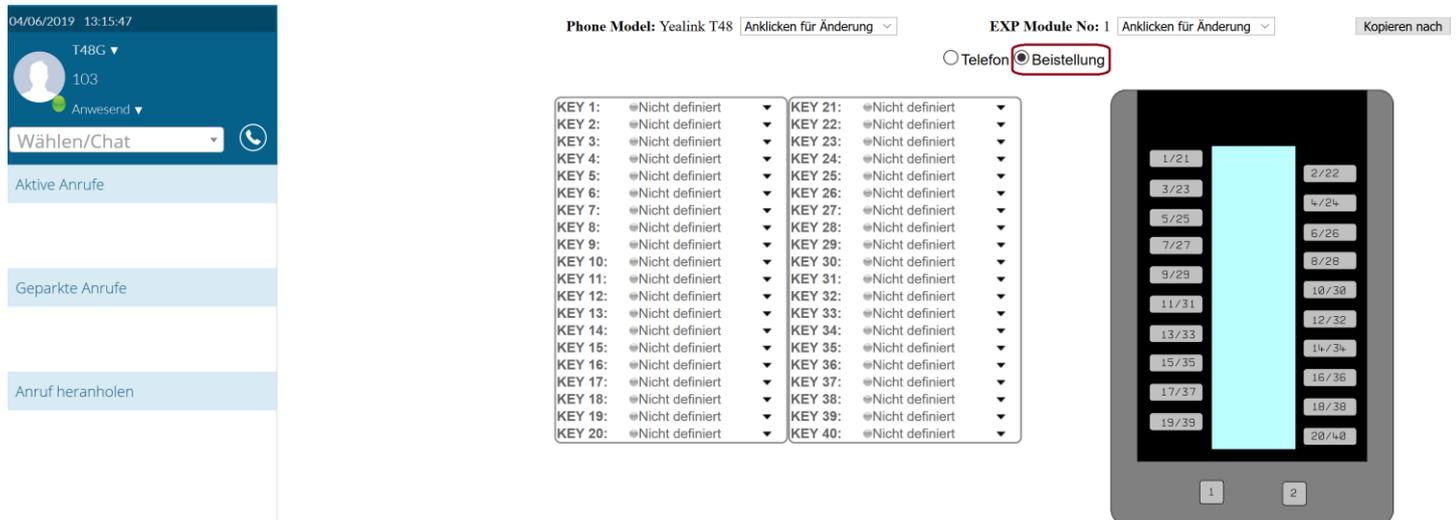
1	12 (DSS)	18 (DSS)	24 (DSS)	7
2	13 (DSS)	19 (DSS)	25 (DSS)	8
3	14 (DSS)	20 (DSS)	26 (DSS)	9
4	15 (DSS)	21 (DSS)	27 (DSS)	10
5	16 (DSS)	22 (DSS)	28 (DSS)	11
6	17 (DSS)	23 (DSS)	29 (DSS)	DSS Key

Die gelisteten Tasten (Key XX) können über das Dropdown-Menü **▼** jeder einzelnen Taste programmiert werden. Beachten Sie, dass die Taste oben links neben dem Display den Tasten 1, 10 und 19 entspricht, je nachdem, welche Seite mit der Umschalttaste rechts unten neben dem Display ausgewählt wurde.

Beim T48 / T49 sollten Sie die am häufigsten verwendeten Tasten auf die äußeren Tastenpositionen programmieren.

Programmieren der Tasten der EXP40-Beistellung

Klicken Sie auf den Punkt **Beistellung**, um die EXP40-Beistellung zu programmieren.



The screenshot shows the configuration interface for a Yealink T48 phone. On the left is a sidebar with options like 'Wählen/Chat', 'Aktive Anrufe', 'Geparkte Anrufe', and 'Anruf heranholen'. The main area displays 'Phone Model: Yealink T48' and 'EXP Module No: 1'. Below this, there are radio buttons for 'Telefon' and 'Beistellung', with 'Beistellung' selected and highlighted by a red box. A table lists 40 keys, each with a status of 'Nicht definiert'. To the right, a physical phone keypad is shown with a central display area highlighted in cyan.

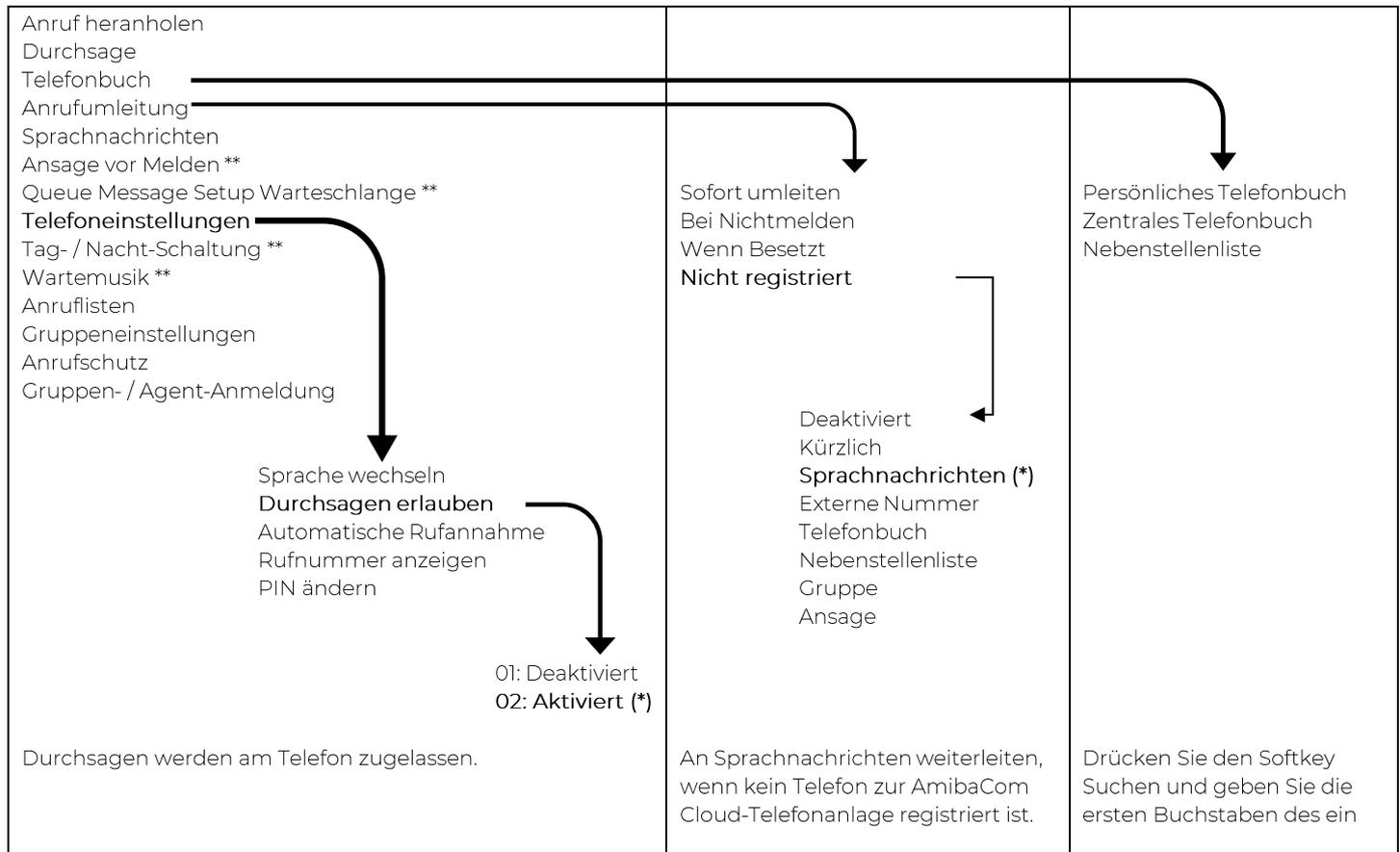
KEY 1:	☹Nicht definiert	▼	KEY 21:	☹Nicht definiert	▼
KEY 2:	☹Nicht definiert	▼	KEY 22:	☹Nicht definiert	▼
KEY 3:	☹Nicht definiert	▼	KEY 23:	☹Nicht definiert	▼
KEY 4:	☹Nicht definiert	▼	KEY 24:	☹Nicht definiert	▼
KEY 5:	☹Nicht definiert	▼	KEY 25:	☹Nicht definiert	▼
KEY 6:	☹Nicht definiert	▼	KEY 26:	☹Nicht definiert	▼
KEY 7:	☹Nicht definiert	▼	KEY 27:	☹Nicht definiert	▼
KEY 8:	☹Nicht definiert	▼	KEY 28:	☹Nicht definiert	▼
KEY 9:	☹Nicht definiert	▼	KEY 29:	☹Nicht definiert	▼
KEY 10:	☹Nicht definiert	▼	KEY 30:	☹Nicht definiert	▼
KEY 11:	☹Nicht definiert	▼	KEY 31:	☹Nicht definiert	▼
KEY 12:	☹Nicht definiert	▼	KEY 32:	☹Nicht definiert	▼
KEY 13:	☹Nicht definiert	▼	KEY 33:	☹Nicht definiert	▼
KEY 14:	☹Nicht definiert	▼	KEY 34:	☹Nicht definiert	▼
KEY 15:	☹Nicht definiert	▼	KEY 35:	☹Nicht definiert	▼
KEY 16:	☹Nicht definiert	▼	KEY 36:	☹Nicht definiert	▼
KEY 17:	☹Nicht definiert	▼	KEY 37:	☹Nicht definiert	▼
KEY 18:	☹Nicht definiert	▼	KEY 38:	☹Nicht definiert	▼
KEY 19:	☹Nicht definiert	▼	KEY 39:	☹Nicht definiert	▼
KEY 20:	☹Nicht definiert	▼	KEY 40:	☹Nicht definiert	▼

Jede Taste hat zwei Tastennummern (z.B. oben links KEY 1 und KEY 21), die auf der EXP40-Beistellung für die Belegung von Systemfunktionen und internen oder externen Rufnummern verwendet werden können.

Bis zu sechs Beistellungen sind an einem Yealink-Telefon T48 / T49 betreibbar.

Der PBX-Softkey

Die unten aufgeführten Funktionen können durch Drücken des Softkeys **PBX** programmiert werden, wenn sich das Telefon im Ruhezustand befindet.



Der aktuelle Status wird durch (*) angezeigt. Ändern Sie den Status, indem Sie auf eine andere Option klicken.

** Nur verfügbar, wenn für die Nebenstelle die Operator-Funktion aktiviert wurde.

LED-Anzeige der Nebenstellen-Tasten

Wenn eine Taste einer Nebenstelle zugewiesen ist, ist das Verhalten der LED wie folgt:

- LED leuchtet nicht: Nebenstelle ist bereit
- LED blinkt rot: Nebenstelle klingelt
- LED leuchtet rot: Nebenstelle telefoniert

Anruf annehmen

Eingehende Anrufe auf dem Systemtelefon werden auf verschiedene Arten angezeigt:

- Das Telefon klingelt;
- Die rote LED-Lampe in der rechten oberen Ecke des Telefons blinkt;
- Der ankommende Anruf wird im Display angezeigt
- Der Anruf kann entgegengenommen werden, indem man
 - den Softkey **Annehmen** (Im Freisprechen- oder Headset-Modus) drückt
 - die Lautsprecher-Taste  (Im Freisprechen- oder Headset-Modus) drückt
 - den Hörer abhebt.

Hinweis: Sie können einen eingehenden Anruf ignorieren, indem Sie den Softkey **Ablehnen/Abweisen** drücken.

Einen externen Anruf tätigen

Hörer

- Nehmen Sie den Hörer ab, Sie hören den Wählton
- Wählen Sie 0 + die Telefonnummer
- Drücken Sie den Softkey **Anrufen/Wählen**.

Lautsprecher

- Wählen Sie 0 + die Telefonnummer
- Drücken Sie den Softkey **Anrufen/Wählen**
- (Alternativ können Sie nach dem Wählen den Hörer abnehmen, um in den Hörermodus zu wechseln)

Headset

- Drücken Sie bei angeschlossenem Headset die Taste **Headset**  um den Headset-Modus zu aktivieren
- Geben Sie die Rufnummer ein und drücken Sie den Softkey **Anrufen/Wählen**.

Hinweis: Während eines Anrufs können Sie zwischen den Modi Headset, Freisprechen und Hörer wechseln, indem Sie wahlweise auf die Tasten **Headset**  oder **Lautsprecher**  drücken oder den Hörer abheben. Für den Headset-Modus ist ein verbundenes Headset erforderlich.

Interner Anruf

Hörer

- Nehmen Sie den Hörer ab, Sie hören den Wählton
- Wählen Sie die Nebenstellenummer
- Drücken Sie den Softkey **Anrufen/Wählen**.

Lautsprecher

- Wählen Sie die Nebenstellenummer
- Drücken Sie den Softkey **Anrufen/Wählen**
- (Alternativ können Sie nach dem Wählen den Hörer abnehmen, um in den Hörermodus zu wechseln)

Telefon-Softkeys, die mit Nebenstellen belegt sind (um den Status der Nebenstelle anzuzeigen oder diese direkt anzurufen)

- Drücken Sie die mit der gewünschten Nebenstelle programmierte Softkey-Taste
- Dies kann mit aufgelegtem Hörer erfolgen (Freisprechen-Modus)
- oder nachdem Sie den Hörer abgehoben haben.

Wahlwiederholung einer Rufnummer

Drücken Sie die Taste **REDIAL** 

- Es wird eine Liste der vorherigen Anrufe angezeigt
- Um die zuletzt gewählte Nummer oben in der Liste zurückzurufen, drücken Sie erneut die Taste **REDIAL** 
- Um eine andere Nummer als die zuletzt gewählte anzurufen, navigieren Sie mit den Auf- / Ab-Tasten zur gewünschten Nummer
- Drücken Sie die Taste **REDIAL**  oder drücken Sie den Softkey **Anrufen/Wählen**.

Anruf weiterleiten (unangekündigt)

Während des Gesprächs

- Drücken Sie die Taste **TRANSFER**  (Sie hören den Wählton)
- Wählen Sie die Nebenstellenummer, zu der weitergeleitet werden soll, und drücken Sie dann erneut die Taste **TRANSFER** 
- Legen Sie den Hörer auf.

Anruf weiterleiten (angekündigt)

Während des Gesprächs

- Drücken Sie den Softkey  **TRANSFER** (Sie hören den Wählton)
- Wählen Sie die Nebenstellenummer, zu der weitergeleitet werden soll, und drücken Sie die Taste **OK**
- Wenn der Benutzer antwortet, kündigen Sie den Anruf an, den Sie weiterleiten möchten
- Drücken Sie den Softkey  **TRANSFER** oder legen Sie zum Weiterleiten einfach auf.

Wenn der Benutzer den Anruf nicht annehmen möchte:

- Wenn der Benutzer zuerst auflegt, drücken Sie den Softkey **Fortsetzen**
- Um den Benutzer zu trennen, der den Anruf nicht annehmen möchte, drücken Sie den Softkey **Abbr./Beenden** und dann den Softkey **Fortsetzen**, um die Verbindung zum Anrufer wiederherzustellen.

Halten und Parken von Anrufen

Mit **Halten** wird der Anrufer an Ihrem Telefon gehalten und der Anrufer kann nur von Ihrem Telefon aus angenommen werden.

Mit **Parken** wird der Anruf in eine Systemhaltestelle geparkt, so dass der Anrufer von jedem Telefon aus angenommen werden kann.

Halten und Fortsetzen von Anrufen

Während eines Gesprächs...

Drücken Sie den Softkey **Halten**

- Der Anrufer hört jetzt Wartemusik und Ihr Display zeigt den Anrufstatus als Halten an
- Um die Verbindung zum Anrufer wiederherzustellen, drücken Sie den Softkey **Zurückholen/Fortsetzen**.

Parken

Während eines Gesprächs...

Drücken Sie den Softkey **Parken**

- Der Anrufer hört jetzt Wartemusik und Ihr Softkey **Parken** leuchtet auf;
 - Beachten Sie, dass die Taste **Parken** möglicherweise leuchtet, wenn bereits einer oder mehrere andere Anrufe geparkt sind.

Geparkten Anruf annehmen

- Drücken Sie den Softkey **Parken**;
- Auf dem Display werden alle geparkten Anrufe angezeigt. Wenn mehr als ein Anruf geparkt ist, verwenden Sie die Navigationstasten (Aufwärts- / Abwärtspfeile), um den Anruf zu markieren, den Sie übernehmen möchten;
- Drücken Sie den Softkey **Entparken/Unpark**, um den geparkten Anruf wieder aufzunehmen.

Sprachbox (Anrufbeantworter)

Abrufen von Sprachnachrichten oder Einrichten der Sprachbox

Abrufen

- Drücken Sie den Softkey **Voicemail**;
- Sprachnachrichten werden aufgelistet;
- Navigieren Sie zur gewünschten Nachricht (die Neueste befindet sich oben), drücken Sie dann auf **Auswählen** und abschließend auf **Wiedergeben**.

Einrichten

- Drücken Sie den Softkey **PBX**;
- Navigieren Sie zu **Sprachnachrichten** → **Einrichten** → **Begrüßungsansage**. Drücken Sie auf **Aufzeichnen** und sprechen Ihre Begrüßungsansage auf, die Sie mit **Beenden** abschließen
- Sprachnachrichten werden aufgelistet
- Navigieren Sie zur gewünschten Nachricht (die neueste befindet sich oben) und drücken Sie den Softkey **Auswählen**.

Steuerung über das Interaktive Sprachmenü

- Drücken Sie die Taste  **MESSAGE**
- das Telefon stellt eine Verbindung zum Sprachmenü der Sprachbox zum Abhören von Nachrichten her.

Um von einem anderen Telefon aus auf Ihre Sprachbox zuzugreifen, wählen Sie #99 und dann Ihre Nebenstellenummer.

Drücken Sie bei der Ansage die #-Taste und das System fordert Sie auf, Ihre PIN einzugeben.

Die PIN erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

Rufumleitung

Um die Anrufumleitung zu aktivieren, drücken Sie die PBX-Taste und scrollen Sie nach unten zur Option Anrufumleitung.

3er-Konferenz

Während des Gesprächs

- Drücken Sie den Softkey **Konferenz**. Sie hören den Wählton
- Wählen Sie die Nummer des dritten Teilnehmers, mit dem die Konferenz stattfinden soll, und drücken Sie **OK**
- Nachdem der dritte Teilnehmer Ihren Anruf entgegengenommen hat, drücken Sie auf den Softkey **Konferenz**.

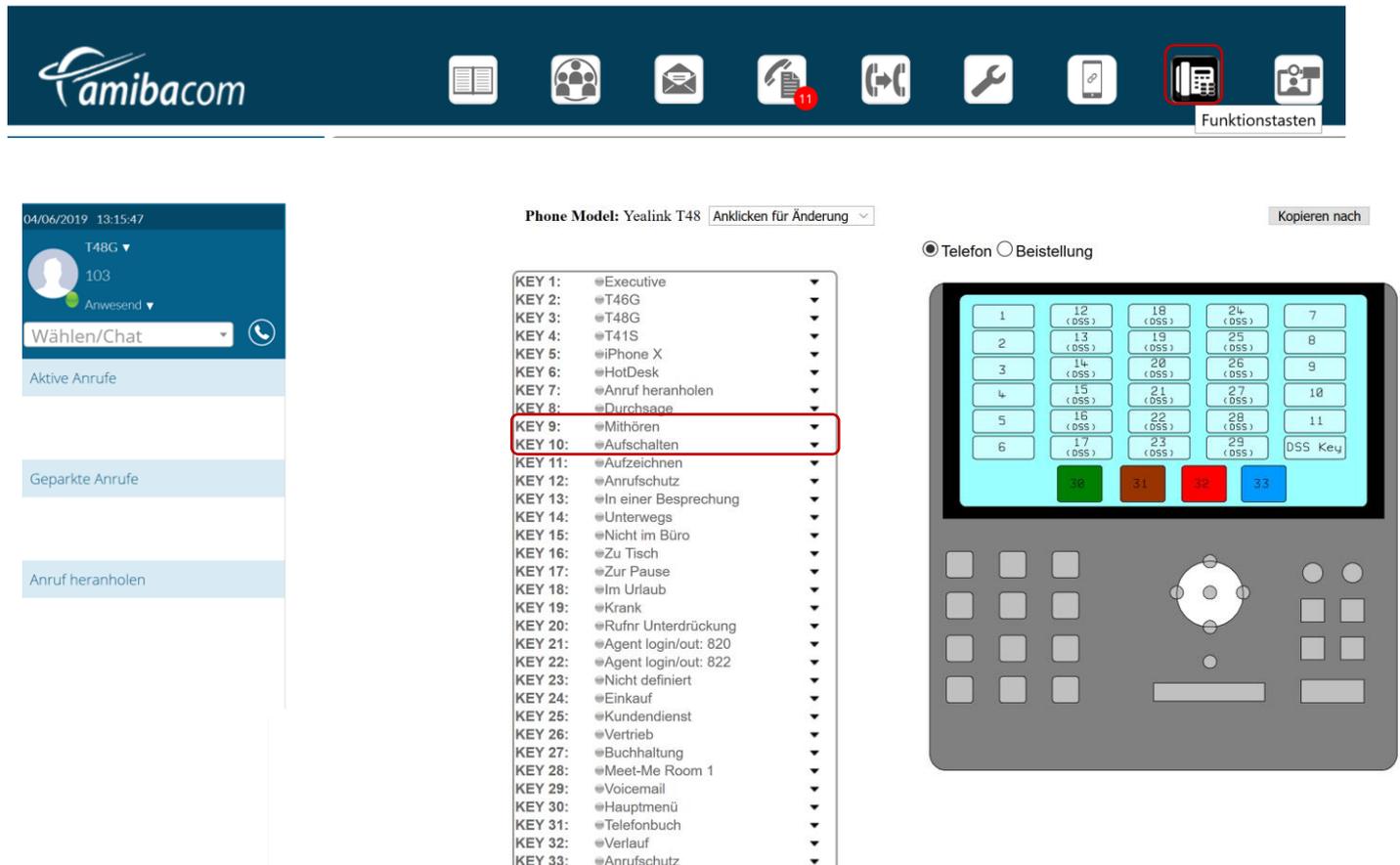
Wenn der dritte Teilnehmer nicht antwortet, keine Konferenz führen möchte oder Sie die Sprachbox erreichen

- Drücken Sie den Softkey **Abbr./Beenden**, um die Verbindung zum dritten Teilnehmer zu trennen
- Drücken Sie dann auf **Zurückholen/Fortsetzen**, um das Gespräch mit dem ersten Teilnehmer fortzuführen.

Mithören, Flüstern und Aufschalten

Hinweis: Diese Funktionen sind nur verfügbar, wenn der Benutzer über eine Contact Center-Lizenz verfügt.

Legen Sie Softkeys mit den Funktionen **Mithören** und **Aufschalten** an, indem Sie die entsprechende Funktion im Benutzerportal unter **Funktionstasten** im Dropdown-Menü **Funktionstasten** des gewünschten Softkeys auswählen.



The screenshot shows the AmibaCom user interface. At the top, there is a navigation bar with the AmibaCom logo and several icons. The 'Funktionstasten' icon is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a sidebar with a user profile and a list of active calls. The main content area shows a 'Phone Model: Yealink T48' and a dropdown menu for 'Funktionstasten'. The dropdown menu is open, showing a list of functions from KEY 1 to KEY 33. KEY 9 is 'Mithören' and KEY 10 is 'Aufschalten', both highlighted with a red box. To the right, there is a softkey configuration screen for a Yealink T48 phone. The screen shows a grid of softkeys (1-11) and a 'DSS Key' section. The 'Mithören' function is assigned to softkey 9, and 'Aufschalten' is assigned to softkey 10. The softkey 9 is highlighted with a red box.

Mithören / Flüstern

Wenn Sie im Ruhezustand auf **Mithören** drücken, wird eine Liste der aktiven Anrufe angezeigt, die mitgehört werden können. Wählen Sie zum Mithören den Anruf aus der Liste aus.

Durch Drücken auf Flüstern können Sie diskret dem Agenten zuflüstern, ohne dass sein Gesprächspartner Sie hören kann. Durch wiederholtes Drücken von **Flüstern** wird zwischen Mithören und Flüstern umgeschaltet und die LED-Farbe wechselt entsprechend. Dabei bedeutet Grün (stilles) Mithören, bei Rot ist Flüstern aktiv.

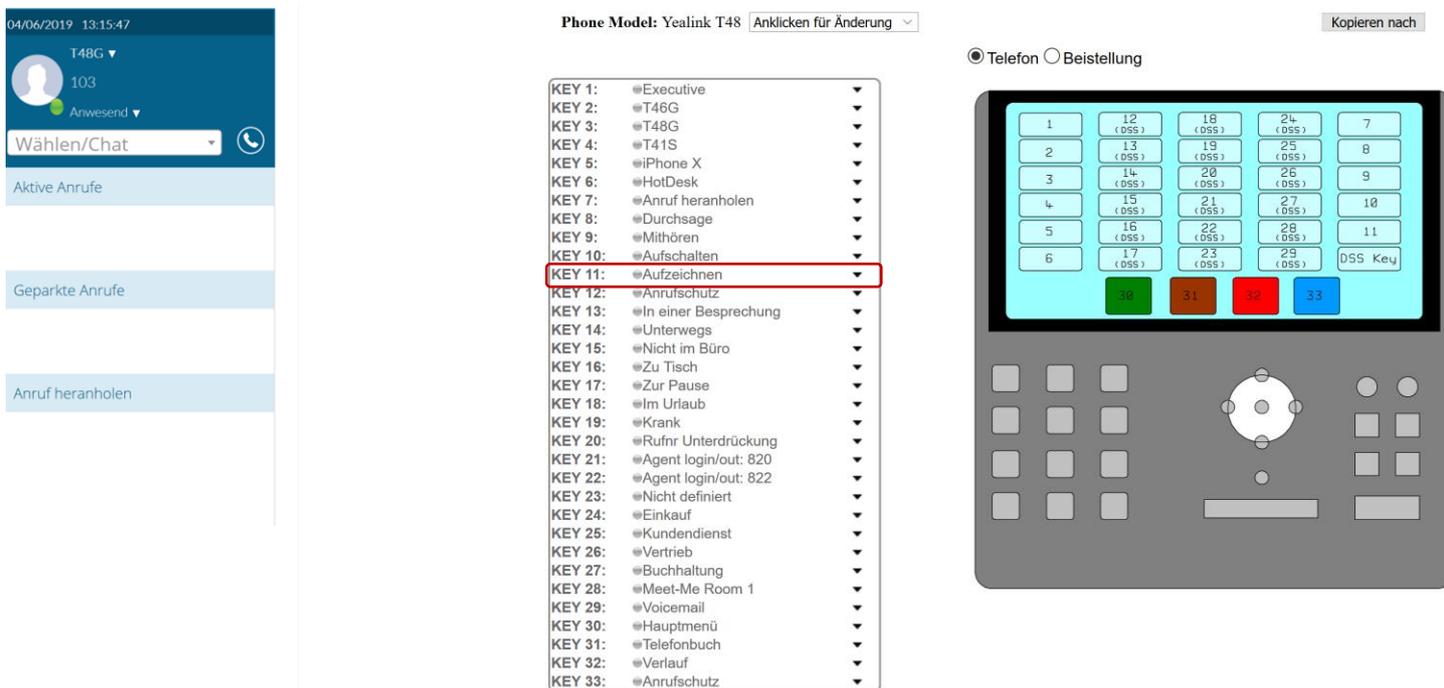
Alternativ kann durch Drücken der Taste **7** zwischen **Mithören** und **Flüstern** umgeschaltet werden.

Durch Drücken der Taste **9** wechselt **Mithören** zu **Aufschalten**, d.h. Sie greifen als zusätzlicher Teilnehmer aktiv in das Gespräch ein und der Gesprächspartner des Agenten kann Sie dann ebenfalls hören.

Aufzeichnen von Anrufen

Hinweis: Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn genügend Aufzeichnen-Lizenzen eingerichtet wurden (je Aufzeichnungs-Kanal eine Lizenz).

Weisen Sie die Aufzeichnen-Funktion einem Softkey zu, indem Sie die Funktion im Benutzerportal unter **Funktionstasten** im Dropdown-Menü **Funktionstasten** des gewünschten Softkeys auswählen.



Phone Model: Yealink T48 Anklicken für Änderung

KEY 1: ●Executive
 KEY 2: ●T46G
 KEY 3: ●T48G
 KEY 4: ●T41S
 KEY 5: ●iPhone X
 KEY 6: ●HotDesk
 KEY 7: ●Anruf heranholen
 KEY 8: ●Durchsage
 KEY 9: ●Mithören
 KEY 10: ●Aufschalten
 KEY 11: ●Aufzeichnen
 KEY 12: ●Anrufschatz
 KEY 13: ●In einer Besprechung
 KEY 14: ●Unterwegs
 KEY 15: ●Nicht im Büro
 KEY 16: ●Zu Tisch
 KEY 17: ●Zur Pause
 KEY 18: ●Im Urlaub
 KEY 19: ●Krank
 KEY 20: ●Rufnr. Unterdrückung
 KEY 21: ●Agent login/out: 820
 KEY 22: ●Agent login/out: 822
 KEY 23: ●Nicht definiert
 KEY 24: ●Einkauf
 KEY 25: ●Kundendienst
 KEY 26: ●Vertrieb
 KEY 27: ●Buchhaltung
 KEY 28: ●Meet-Me Room 1
 KEY 29: ●Voicemail
 KEY 30: ●Hauptmenü
 KEY 31: ●Telefonbuch
 KEY 32: ●Verlauf
 KEY 33: ●Anrufschatz

☑ Telefon ☐ Beistellung

Kopieren nach

1	12 (DSS)	18 (DSS)	24 (DSS)	7
2	13 (DSS)	19 (DSS)	25 (DSS)	8
3	14 (DSS)	20 (DSS)	26 (DSS)	9
4	15 (DSS)	21 (DSS)	27 (DSS)	10
5	16 (DSS)	22 (DSS)	28 (DSS)	11
6	17 (DSS)	23 (DSS)	29 (DSS)	DSS Key

Drücken Sie während eines Anrufs den Softkey **Aufzeichnen**, um die Aufzeichnung zu starten. Die zugehörige LED blinkt. Drücken Sie die erneut auf **Aufzeichnen**, um die Aufnahme zu beenden. Die LED erlischt. Der aufgezeichnete Anruf wird nach dem Gespräch an die programmierte E-Mail-Adresse gesendet.

Aufzeichnen eines Memos oder einer Sprachnachricht

Wählen Sie **#98**, gefolgt von einer Nebenstellenummer (Verwenden Sie Ihre eigene für ein persönliches Memo). Sie können eine Nachricht von bis zu drei Minuten Länge aufzeichnen. Zum Beenden legen Sie auf.

Lautstärke-Regelung

Betätigen Sie die Taste  während eines Anrufs, um die Hörerlautstärke des Hörers / der Freisprecheinrichtung / des Headsets anzupassen.

Drücken Sie die Taste  während sich das Telefon im Ruhezustand befindet, um die Ruftonlautstärke anzupassen.

Klingeltöne

1. Drücken Sie im Ruhezustand des Telefons die Taste  und wählen Sie dann **Basiseinstellungen** → **Töne** → **Klingeltöne**
2. Drücken Sie  oder  zur Auswahl des gewünschten Tons.
3. Drücken Sie den Softkey **Speichern**, um die Änderung zu übernehmen.

Weitere Informationen finden Sie auf www.amibacom.de



Vorort ist überall!