



TANGO FIX4BIZZ

ADMINISTRATORHANDBUCH



tango))

INHALTSVERZEICHNIS

Willkommen!	3
1 ERSTE SCHRITTE	4
1.1 Willkommens-E-Mail	4
1.2 Anmeldung am Control Hub	5
1.3 Passwort vergessen	5
1.4 Linkes Navigationsmenü öffnen	6
1.5 Passwort ändern	6
1.6 Sprache des Portals ändern	7
1.7 Link zur FAQ-bzw. Supportseite	7
1.8 Hilfe im Self-Service-Portal	8
1.9 Abmelden	9
2 aufgaben der gruppenadministration	11
2.1 Konfiguration der Gruppendienste	12
2.1.1 Voice Portal (über Details erreichbar)	12
2.1.2 IVRs / Automatische Telefonzentralen	13
2.1.2.1 Feiertagsplan - Listenansicht	23
2.1.2.2 Erweiterter	24
2.1.3 Hunt Groups	28
2.1.4 Call Center	32
2.1.5 Benutzereinstellungen	36
2.1.5.1 Zugriff auf das Benutzerprofil	36
2.1.5.2 Hauptnummer, alternative Rufnummern und Nebenstelle	37
2.1.5.3 Zusätzliche Benutzernamen	38
3 Aufgaben der benutzerverwaltung	39
3.1 Einstellungen für ausgehende Anrufe	39
3.2 Einstellungen für eingehende Anrufe	40

WILLKOMMEN!

Dieses Handbuch bietet einen Überblick über die Funktionen und Möglichkeiten des **Tango Fix4Bizz Control Hub**.

Über dieses Webportal können Sie:

- gehostete Benutzer erstellen und löschen sowie deren Lizenzen, Funktionseinstellungen und UC-Funktionen verwalten;
- PBX-Dienste wie IVRs, Anrufwarteschlangen (Call Queues), Hunt Groups und weitere Funktionen einrichten und konfigurieren;
- komplexe Anrufabläufe, Anrufsperrern, Geschäftszeiten, Feiertage und vieles mehr konfigurieren.

Ihre Mitarbeiter können sich im Portal anmelden, um:

- ihre persönlichen Daten einzusehen und zu verwalten;
- Anrufeinstellungen wie Rufumleitungen, Rufnummernunterdrückung, Anrufsperrern oder Single Number Reach anzupassen;
- Voicemail-Nachrichten abzuhören und die Voicemail-Einstellungen zu konfigurieren;

auf das Telefonverzeichnis zuzugreifen und Anrufe direkt zu starten (Click-to-Dial).

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an: <https://www.tango.lu/de/contact>.

1 ERSTE SCHRITTE

1.1 Willkommens-E-Mail

Wenn Ihr Unternehmen auf unserer Plattform eingerichtet wird, wird automatisch ein Administratorkonto anhand der in unserer Datenbank hinterlegten Kontaktdaten erstellt.

Sie erhalten anschließend eine E-Mail mit:

- Ihrem Benutzernamen (Hinweis: Dies ist **nicht** Ihre E-Mail-Adresse),
- einem Link zum **UC Control**, über den Sie Ihr Passwort initialisieren können.
-

Abbildung 1 – Passwort initialisieren



Figure 1 - password initialization

Nachdem Sie Ihr Passwort festgelegt haben, werden Sie zur Anmeldeseite weitergeleitet.

Melden Sie sich anschließend mit dem in der Willkommens-E-Mail angegebenen Benutzernamen und dem von Ihnen festgelegten Passwort an.

Weitere Administratoren können jederzeit über den **Control Hub** erstellt werden.

Beim Anlegen eines neuen Administrators können Sie:

- eine Willkommens-E-Mail versenden oder
- ein Passwort manuell festlegen.

Im zweiten Fall müssen Sie das Passwort der betreffenden Person auf sicherem Weg mitteilen.

1.2 Anmeldung am Control Hub

Das Portal ist unter folgender Adresse erreichbar: <https://fix4bizz.tango.lu/login/>. Melden Sie sich mit dem Benutzernamen aus Ihrer Willkommens-E-Mail und dem von Ihnen gewählten bzw. vom Administrator festgelegten Passwort an.

Anmeldeseite des Self-Service-Portals



Self-care portal login page

1.3 Password vergessen

Auf der Anmeldeseite steht Ihnen die Funktion „**Password vergessen?**“ zur Verfügung.

Geben Sie Ihren Benutzernamen ein.

Anschließend wird ein Link zum Zurücksetzen Ihres Passworts an die für Ihr Konto hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet.

Ist keine E-Mail-Adresse hinterlegt, kann das Passwort nicht zurückgesetzt werden. Ihr bisheriges Passwort bleibt weiterhin gültig.

1.4 Linkes Navigationsmenü öffnen

Das Portal verwendet ein linkes Navigationsmenü.

Standardmäßig ist dieses eingeklappt und zeigt lediglich die Symbole an.

Über die Umschaltfläche können Sie das Menü ausklappen, sodass die Bezeichnungen der einzelnen Menüpunkte angezeigt werden.

Mit derselben Schaltfläche kann das Menü jederzeit wieder eingeklappt werden.

Abbildung 2 – Linkes Menü ein- und ausklappen

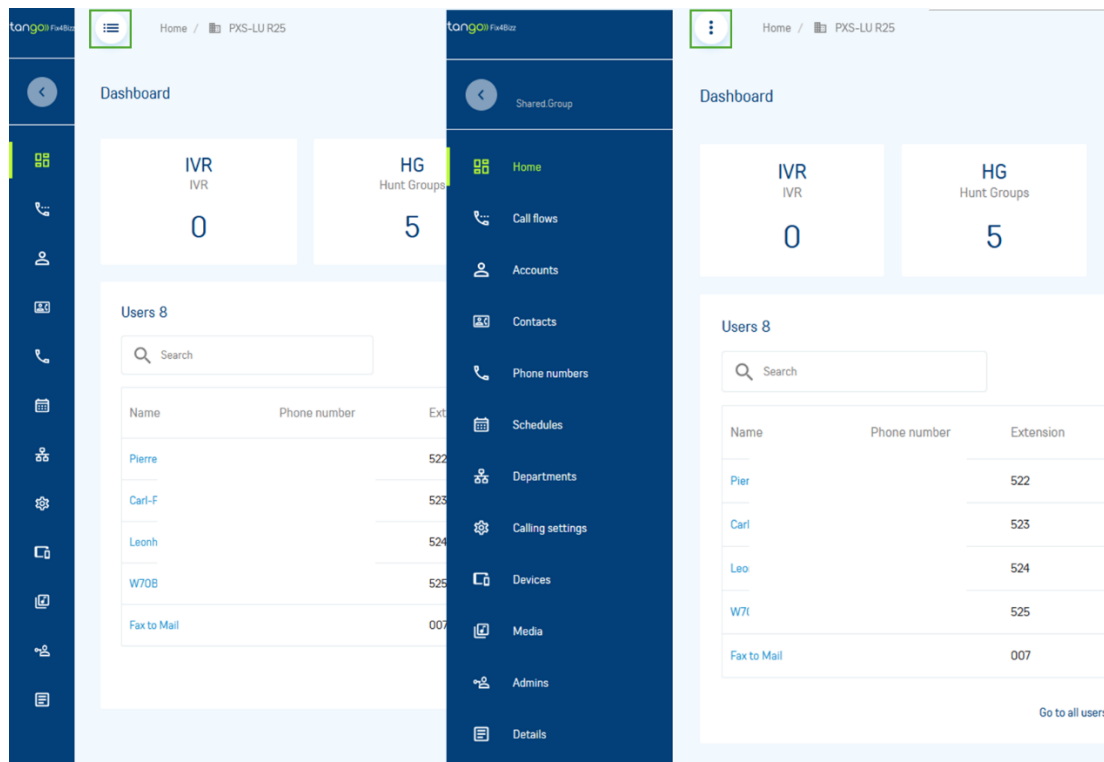
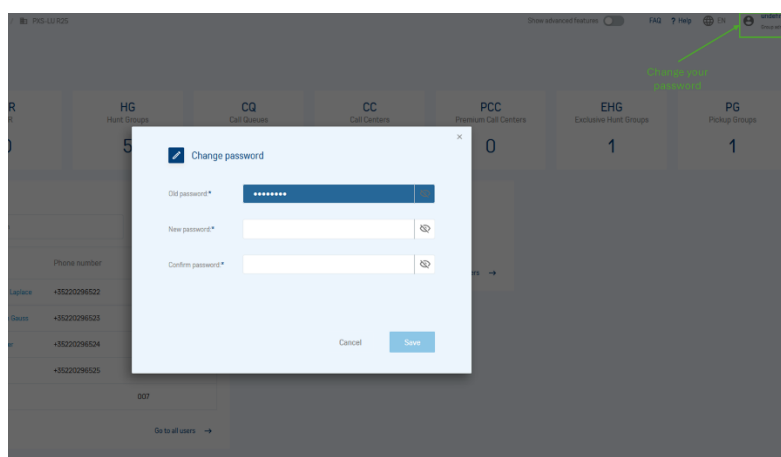


Figure 2 - toggling the left-hand menu

1.5 Password ändern

Sie können das Passwort Ihres Benutzerkontos jederzeit über das Benutzersymbol oben rechts im Portal ändern.



Dabei werden Sie aufgefordert,

- Ihr aktuelles Passwort sowie
- Ihr neues Passwort

einzugeben.

Diese Funktion steht ebenfalls auf mobilen Endgeräten zur Verfügung.

1.6 Sprache des Portals ändern

Beim Erstellen Ihres Kontos wurde eine Standardsprache festgelegt.

Normalerweise wird diese Sprache beim Anmelden automatisch verwendet.

Falls dies nicht der Fall ist oder Sie eine andere Sprache bevorzugen, können Sie diese jederzeit über die Sprachauswahl oben rechts ändern.

Abbildung 3 – Sprache ändern

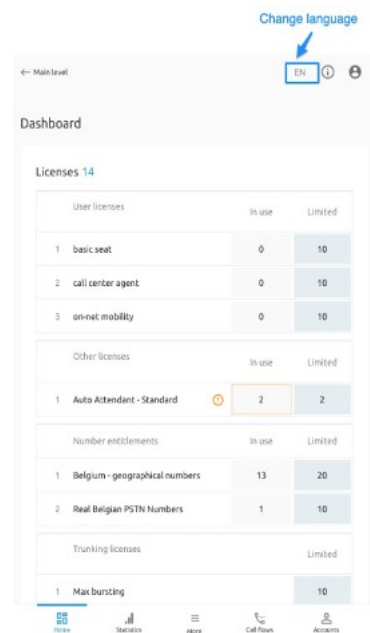


Figure 3 - change language

1.7 Link zur FAQ-bzw. Supportseite

Seit Version **2.5.0** können Kunden eine FAQ- oder Supportseite mit dem Self-Service-Portal verknüpfen.

Beim Anklicken der Schaltfläche **FAQ** werden Sie automatisch auf die entsprechende FAQ- oder Supportseite des Kunden bzw. des Service Providers weitergeleitet.

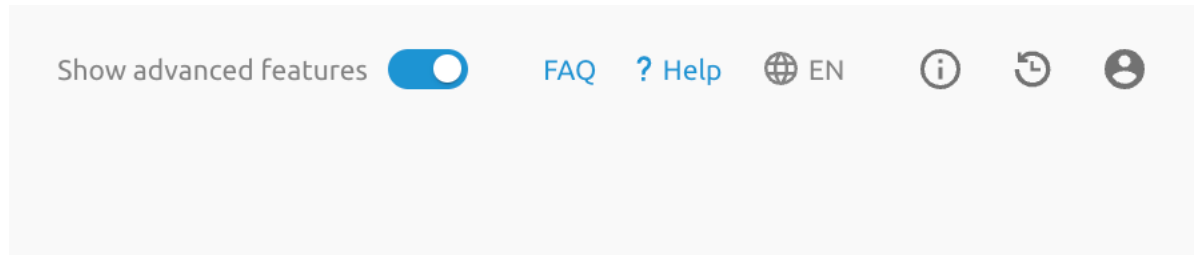


1.8 Hilfe im Self-Service-Portal

Seit dieser Version verfügt das Self-Service-Portal über integrierte Hilfeseiten.

Diese enthalten zusätzliche Informationen zur jeweils geöffneten Seite oder Funktion.

Die Hilfeseiten öffnen sich über die Schaltfläche **? Hilfe** oben rechts im Portal.



Nach dem Anklicken öffnet sich rechts ein Informationsfenster mit Erläuterungen zur aktuellen Seite oder Funktion.

	Name	Policy	Phone number
☐	1 test-test-	Regular	
☐	2 myhg	Circular	+35220296527

Hunt groups
Hunt group is a service that allows a call to be distributed to several users from your group.

Overview
A list of all your hunt groups.

Adding a hunt group
To add a hunt group, click on the "Add" button.
You can select a name, language and timezone for the hunt group, and the type.
You can then select a phone number from the group, and an extension.
Finally, you can add additional Licenses such as call logs, voicemail and power pack.
Some of these features are in limited amount, more information on the "Licenses" section.

Editing a hunt group
To edit a hunt group, just click on the hunt group's name. You will then have more informations on the "Help" page.

Deleting a hunt group
To delete a hunt group, you can either click on the trash on the right, or select hunt groups with the left box and then click on "Delete" button.

Beispielsweise enthält die Hilfe zusätzliche Informationen zur IVR-Konfiguration.

	Name	Type	Phone number
☐	1 Main Number - IVR	Basic	+35220296527

IVR
IVR is an interactive voice menu. It guides callers to arrive to the right user for them. You have a maximum amount of IVRs/ Auto attendants, which you can check on the "Licenses" section.

Overview
A list of all your IVRs.

Adding an IVR
To add an IVR, click on the "Add" button.
You can select a name, language and timezone for the IVR, and the type.
You can then select a phone number from the group, and an extension.
Finally, you can add additional Licenses such as call logs, voicemail and power pack.
Some of these features are in limited amount, more information on the "Licenses" section.

Editing an IVR
To edit an IVR, just click on the IVR's name. You will then have more informations on the "Help" page.

Deleting an IVR
To delete an IVR, you can either click on the trash on the right, or select IVRs with the left box and then click on "Delete" button.

1.9 Abmelden

Über die Schaltfläche **Abmelden** oben rechts können Sie sich vom Portal abmelden.

Wenn Sie sich nicht abmelden und beim Login die Option „**Angemeldet bleiben**“ aktiviert haben, bleibt Ihre Sitzung **48 Stunden** bestehen.

Nach Ablauf dieser Zeit müssen Sie sich erneut anmelden.

Abbildung 4 – Abmelden

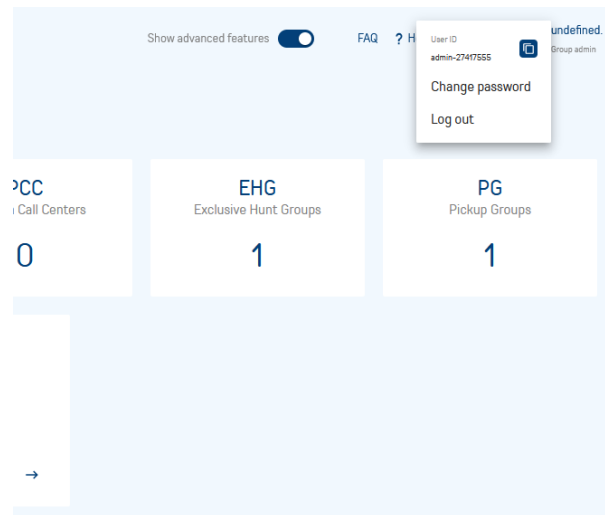


Figure 4 - logout

Wo befinde ich mich innerhalb der Hierarchie?

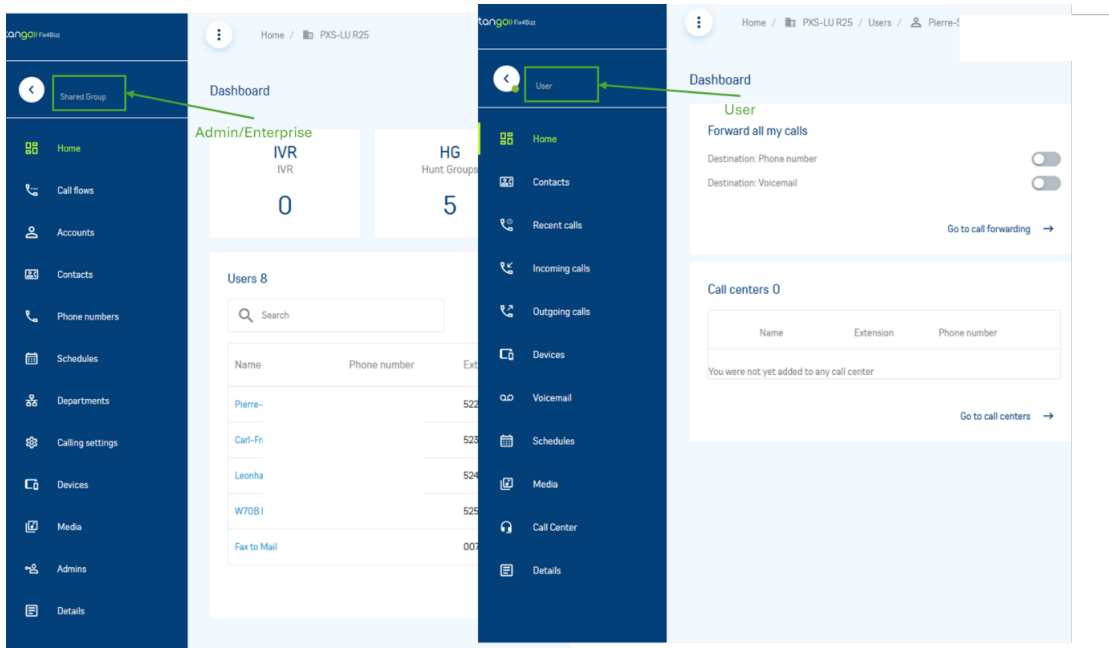
Beim Navigieren im Portal kann die Hierarchie zunächst etwas komplex erscheinen.

Beachten Sie, dass Ihr **Mandant (Tenant)** aus einer oder mehreren Gruppen besteht und Benutzer diesen Gruppen zugeordnet werden.

Sie können sich von der obersten Ebene bis zu den einzelnen Benutzern durch die Hierarchie bewegen.

Dabei werden automatisch aktualisiert:

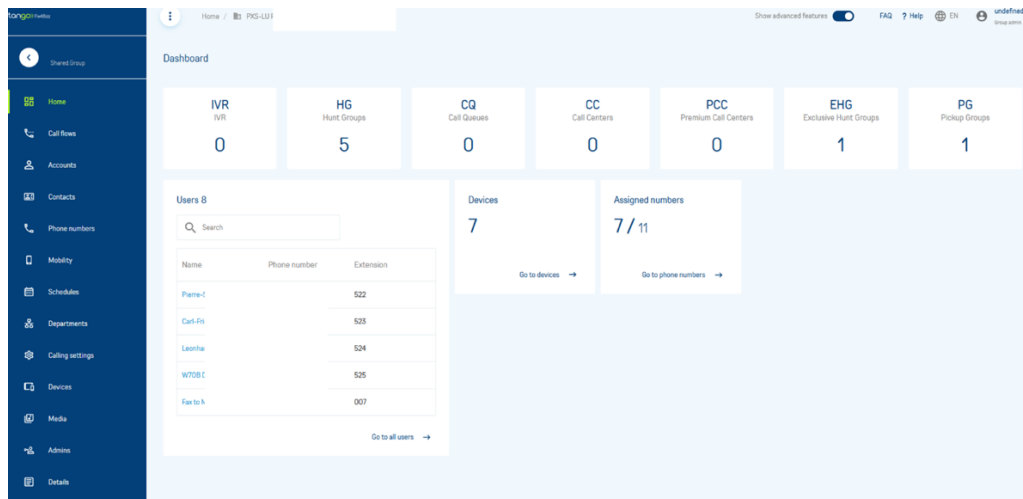
- die **Breadcrumb-Navigation**, die Ihre aktuelle Position anzeigt und eine einfache Rückkehr zu einer übergeordneten Ebene ermöglicht;
- das linke Navigationsmenü einschließlich Avatar und Symbolen.



2 AUFGABEN DER GRUPPENADMINISTRATION

Wenn Sie als Gruppenadministrator angemeldet sind, zeigt das Dashboard wichtige Informationen zu Lizenzen, Gruppendiensten und Benutzern an.

Über das linke Navigationsmenü gelangen Sie zu den verschiedenen Konfigurationsbereichen.



Group-level menu

Menü auf Gruppenebene

Je nach Installation stehen möglicherweise nicht alle Menüpunkte zur Verfügung.

- **Home** – Zurück zum Dashboard.
- **Call Flows** – Verwaltung virtueller Dienste (Call Center, Hunt Groups, IVRs, Anrufübernahmegruppen).
- **Konten** – Verwaltung von Benutzern und virtuellen Nebenstellen.
- **Kontakte** – Verwaltung des Gruppenverzeichnisses.
- **Rufnummern** – Anzeige der der Gruppe zugewiesenen Rufnummern.
- **Mobilität** – Anzeige der für On-Net-Mobilität verfügbaren Mobilfunknummern.
- **Zeitpläne** – Verwaltung von Geschäftszeiten und Feiertagen.
- **Abteilungen** – Erstellen, Anzeigen und Löschen von Abteilungen.
- **Anrufeinstellungen** – Verwaltung gruppenweiter Anrufkonfigurationen (Wählplan, Autorisierungscode und Gruppenweiterleitungen).
- **Geräte** – Geräteübersicht und Verwaltung der zugeordneten Leitungen.
- **Medien** – Aufnehmen, Hochladen und Löschen von Gruppenansagen.
- **Administratoren** – Verwaltung der Gruppenadministratoren.
- **Details** – Zusätzliche Informationen zur ausgewählten Gruppe oder zum Benutzer.

2.1 Konfiguration der Gruppendienste

2.1.1 Voice Portal (über Details erreichbar)

Das **Voice Portal** stellt eine IVR-Schnittstelle bereit, über die Gruppenmitglieder von jedem Telefon aus ihre Dienste und ihre Voicemail verwalten oder ihren PIN-Code ändern können.

Damit die integrierte **BroadWorks-Voicemail** ordnungsgemäß funktioniert, muss dem Voice Portal eine **Nebenstelle oder Rufnummer** zugewiesen werden. Ist dem Voice Portal weder eine Nebenstelle noch eine Rufnummer zugeordnet, funktioniert die Weiterleitung von Anrufen zur Voicemail nicht.

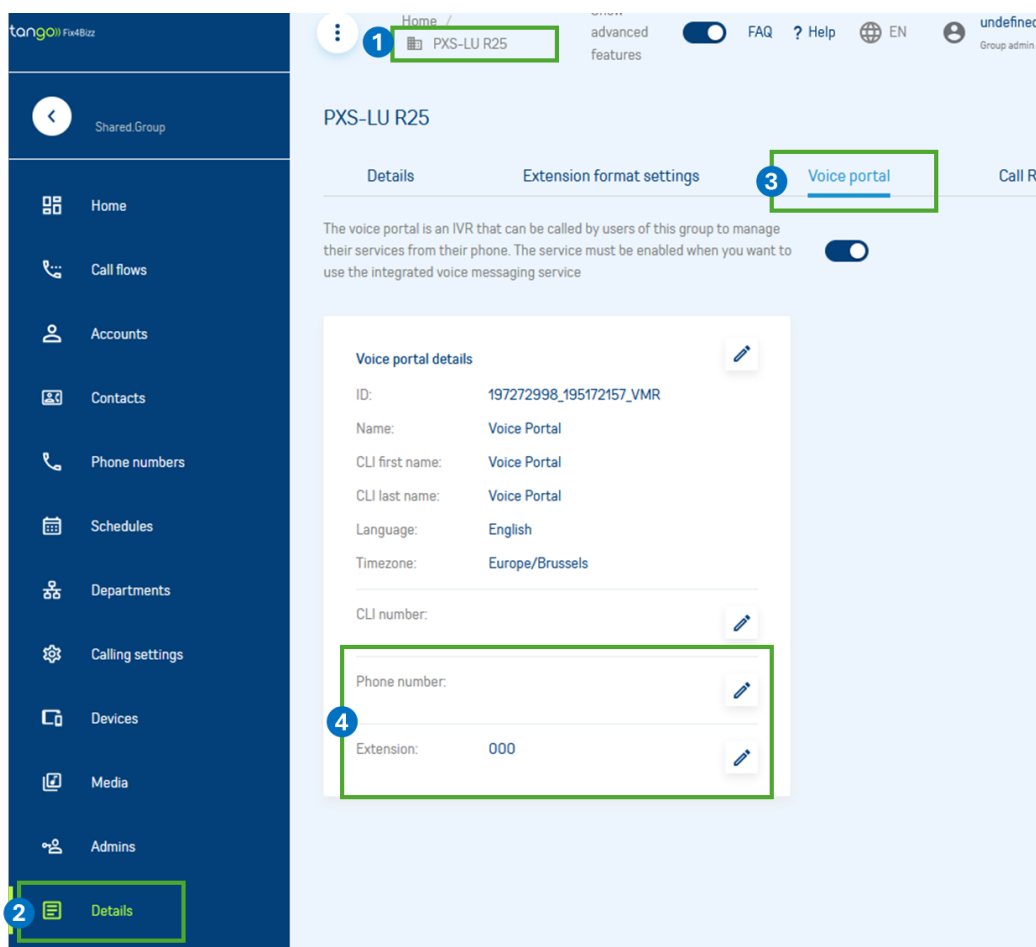
Die Konfiguration des Gruppen-Voice-Portals finden Sie auf der Gruppenseite unter **Details** (vorausgesetzt, der Dienst **Voice Messaging Group** wurde der Gruppe zugewiesen).

Damit der Dienst genutzt werden kann, weisen Sie dem Voice Portal eine Rufnummer oder eine Nebenstelle zu.

In der folgenden Abbildung:

1. Hauptgruppe auswählen.
2. **Details** öffnen.
3. **Voice Portal** auswählen.
4. Über die Eingabefelder eine Rufnummer oder Nebenstelle zuweisen.

Voice Portal für neue Gruppen



2.1.2 IVRs / Automatische Telefonzentralen

Die **Automatische Telefonzentrale (Auto Attendant)**, auch **Interactive Voice Response (IVR)** genannt, fungiert als automatischer Telefonempfang. Sie nimmt eingehende Anrufe entgegen und spielt eine individuelle Begrüßung ab. Anschließend können Anrufer beispielsweise:

- mit einer Vermittlung verbunden werden,
- nach Name oder Nebenstelle wählen,
- eine Nachricht hinterlassen,
- eine Ansage anhören,
- oder zu einem konfigurierbaren Ziel weitergeleitet werden (z. B. **1 = Marketing, 2 = Vertrieb** usw.).

Der Auto Attendant ist in zwei Varianten verfügbar:

- **Auto Attendant – Basic**
- **Auto Attendant – Standard**

Basic

Die **Basic-Version** unterstützt einstufige IVRs mit:

- direkter Weiterleitung zur Voicemail,
- benutzerdefinierten Ansagen,
- sowie den grundlegenden Funktionen einer automatischen Telefonzentrale.

Ein Basic-IVR besitzt nur **eine Menüebene**, beispielsweise:

- 1 = Deutsch
- 2 = Englisch
- 3 = Französisch

IVR erstellen

Wechseln Sie zunächst zur Gruppe, für die ein IVR eingerichtet werden soll.

Klicken Sie anschließend im linken Menü auf **Call Flows** und danach auf **IVR**.

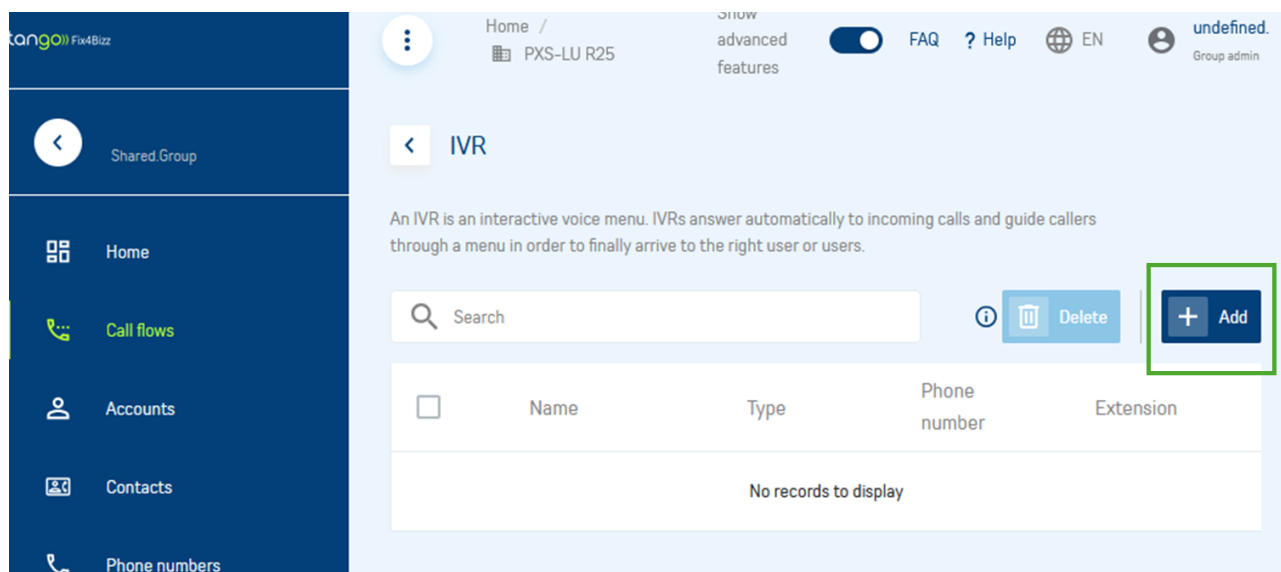
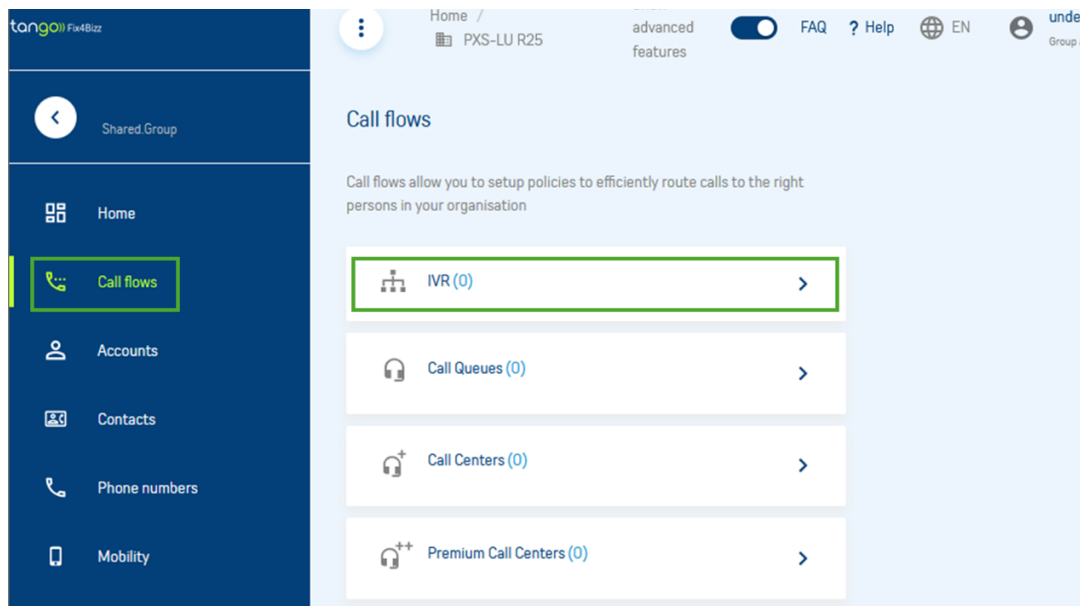
	Name	Type	Phone number	Extension	
☐	1 Main Number - IVR	Basic	+35220296521	521	

IVR-Verwaltung

Sind entsprechende Lizenzen verfügbar, ist die Schaltfläche **Hinzufügen** aktiviert.

Beim Anklicken wird der Einrichtungsassistent gestartet.

Der IVR-Assistent ist sowohl für **Basic** als auch für **Standard** identisch.



IVR-Liste

Geben Sie zunächst einen Namen und den gewünschten IVR-Typ an.

New IVR

1

Create IVR

2

Phone number
optional

3

Extension
optional

4

Feature options
optional

Name*

IVR - Basic

☒ Use same Name at CLI name

Language:

English

Timezone

(GMT+01:00) Europe/Luxembourg

Type*

☒ Basic (single-level)

☐ Standard (multi-level) - 0 left

Cancel

Next

Neuer IVR-Assistant – Name und Typ festlegen

Wählen Sie anschließend die Rufnummer aus, unter der der Auto Attendant erreichbar sein soll.

New IVR

1 Create IVR 2 Phone number optional 3 Extension optional 4 Feature options optional

Select number from group level

Search

☐ No number

☐ +3212683277

☐ +3212683284

☒ +3212683285

☐ +3212683286

☐ +3212683287

Selected number: +3212683285

Prev Next

Neuer IVR-Assistant – Rufnummer auswählen

Im nächsten Schritt wird automatisch eine Nebenstelle anhand der Gruppenkonfiguration vorgeschlagen.

Diese kann bei Bedarf geändert werden.

New IVR

1 Create IVR 2 Phone number optional 3 Extension optional 4 Feature options optional

Extension 3285

Prev Create

Neuer IVR-Assistant – Nebenstelle auswählen

Nun wird das IVR erstellt.

Im letzten Schritt können – sofern verfügbar – zusätzliche Dienste (z. B. **Call Logs** oder **Power Pack**) zugewiesen werden.

+ New IVR

1 Create IVR 2 Phone number optional 3 Extension optional 4 Feature options optional

Additional licenses:

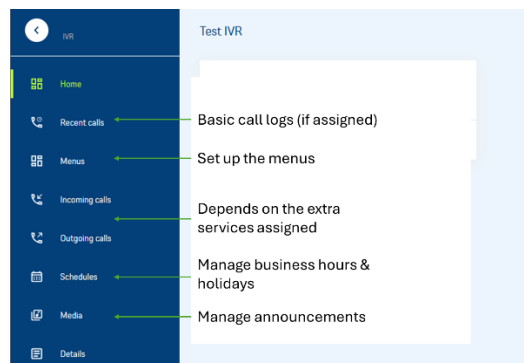
- ☐ Power pack for IVRs, huntgroups and call centers (0 left)
Value added services for service users
- ☒ Call logs for IVRs, huntgroups and call centers (5 left)
- ☐ Voicemail for IVRs, huntgroups and call centers (0 left)
Voicemail for virtual users

Prev Add

Neuer IVR-Assistent - Funktionsoptionen

Nach erfolgreicher Erstellung können folgende Einstellungen verwaltet werden:

- Geschäftszeiten und Feiertagspläne (Feiertagspläne stehen nur in der Standard-Version zur Verfügung)
- Menüs für Geschäftszeiten, Feiertage und außerhalb der Geschäftszeiten
- Voicemail und weitere Dienste (falls diesem Dienstbenutzer zugewiesen)



IVR-Menüs

Menüs konfigurieren

Wählen Sie im linken Menü **Menüs**.

Klicken Sie anschließend auf **Bearbeiten**, um die Menüstruktur anzupassen.

Fall 1: Auto Attendant Basic (eine Menüebene)

Menüs

Business hours | After hours

Greeting: Default

Key configuration: 

Keys*	Description	Action*	Action data
0	group operator	Transfer To Operator	
1	dial by extension	Extension Dialing	
2	dial by name	Name Dialing	

IVR Basic verwalten – Bearbeiten auswählen

Menüs

Business hours | After hours

Greeting: Default

Key configuration:  

Keys*	Description	Action*	Action data
0	group operator	Transfer To Operator	
1	dial by extension	Extension Dialing	
2	dial by name	Name Dialing	

+ Menu keys 0 - 9, *, # are available

- Transfer To Operator
- Transfer To Number With Prompt
- Transfer To Number
- Play Announcement
- Repeat Menu
- Exit

IVR-Basic-Menü verwalten – Untermenüs erstellen oder auswählen und anschließend speichern

Nachdem das Hauptmenü gespeichert wurde, können die Untermenüs wieder geöffnet und einzeln bearbeitet werden.

Über die Registerkarte **Untermenüs** lassen sich diese individuell konfigurieren.

Ansagen

Begrüßungen und andere Ansagen können entweder

- aus dem Repository des Auto Attendant
- oder aus dem Gruppen-Repository

ausgewählt werden.

Ansagen können direkt im Browser hochgeladen oder aufgenommen werden.

In der Auswahlliste erscheinen ausschließlich bereits aufgezeichnete Ansagen.

Home / ... / Ivrs / Test IVR

advanced features

FAQ ? Help EN

undefine Group admin

Menus

Business hours After hours

Greeting: Default

Key configuration:

Keys*	Description	Action*	Action data
0	group operator	Transfer To Operator	
1	dial by extension	Extension Dialing	
2	dial by name	Name Dialing	

 Edit greeting

☐ Default

☒ Personalized

123.WAV

Ceci est un test.WAV

IVR_Perso.WAV

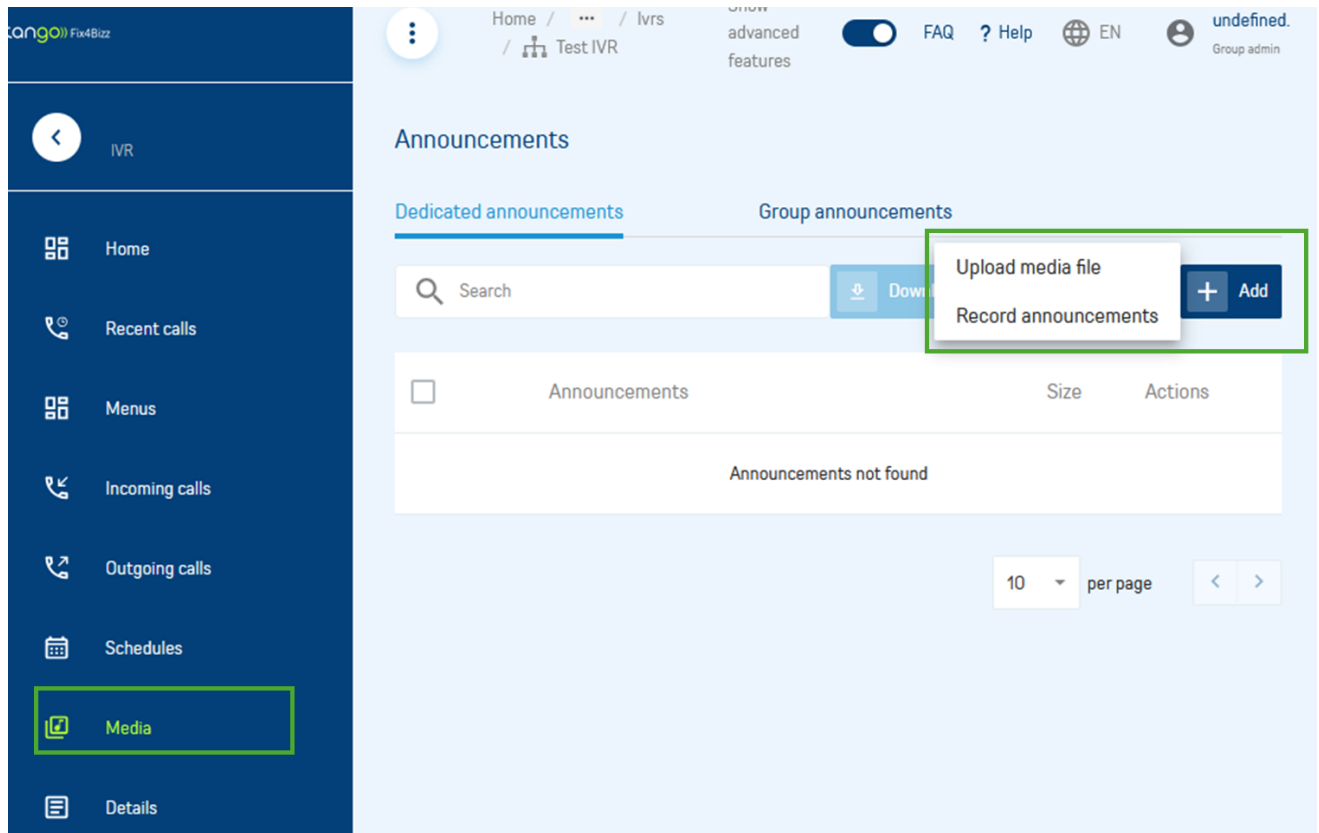
welcome message.WAV

Standardansage oder individuelle Ansage auswählen

Die Verwaltung der Ansagen erfolgt über den Menüpunkt **Medien**.

Mit der Schaltfläche **Wiedergabe** können vorhandene Ansagen kontrolliert werden.

Als Dateiformat werden **.WAV-Dateien** verwendet.



Liste der Ansagen

Zeitüberschreitung

Die automatische Weiterleitung nach einer definierten Inaktivitätszeit wird zentral für alle Menüs festgelegt.

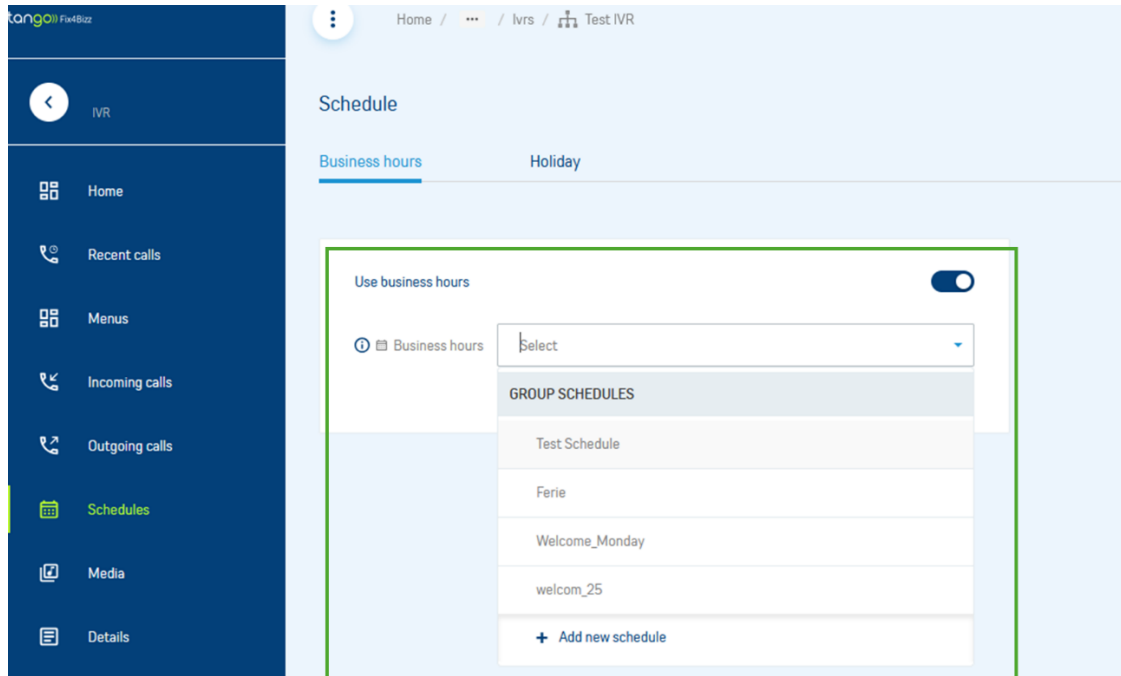
The screenshot shows a configuration dialog for 'Time Expiry'. At the top, it says 'Calls will be automatically forwarded to 2110' with a green checkmark and 'Save' button, and a grey 'X Cancel' button. Below this, there is a text input field containing the number '15'. To the right of the input field is the text 'seconds of inactivity. (This time applies to all menus)'. The dialog has a light grey background and a thin border.

Zeitüberschreitung für alle Menüs festlegen

Geschäftszeiten und Feiertage

Zur Konfiguration der Geschäftszeiten und Feiertagspläne wechseln Sie zum entsprechenden Menüpunkt auf der linken Seite.

Dort können Sie einen bereits vorhandenen Gruppenzeitplan auswählen, der als Geschäftszeiten- oder Feiertagsplan verwendet wird.



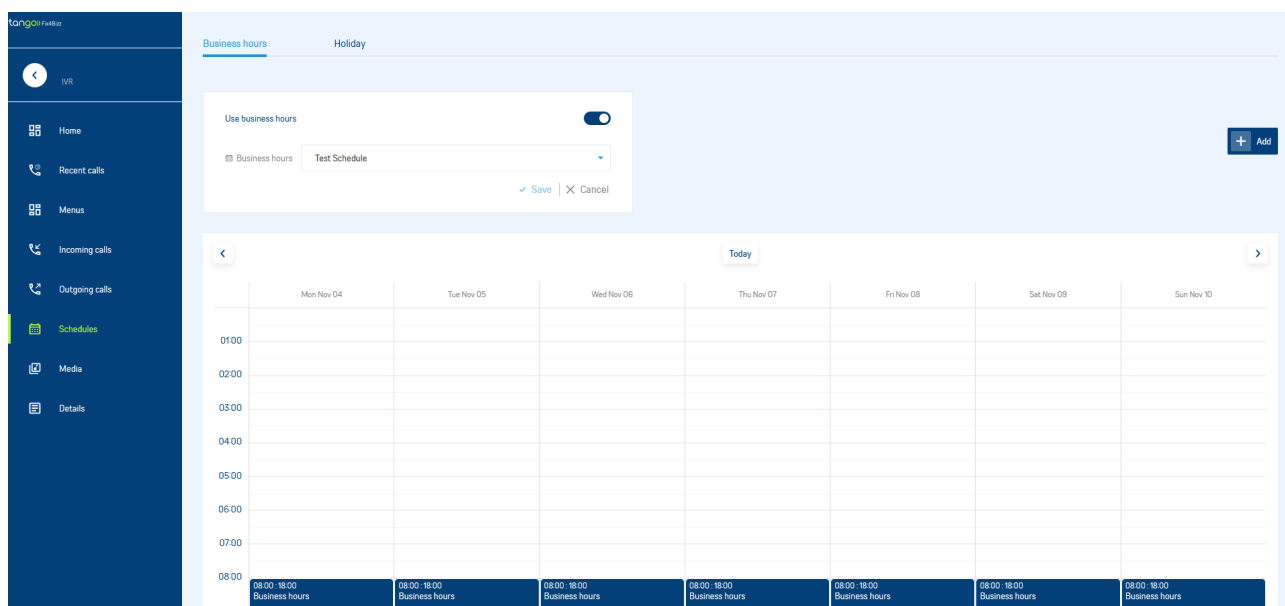
Geschäftszeitenplan auswählen

Hinweis: Falls auf Gruppenebene noch kein Zeitplan vorhanden ist, muss zunächst einer erstellt werden.

Nach Auswahl eines Zeitplans kann dieser direkt auf dieser Seite bearbeitet werden – ähnlich wie in einem Kalender (z. B. Google Kalender).

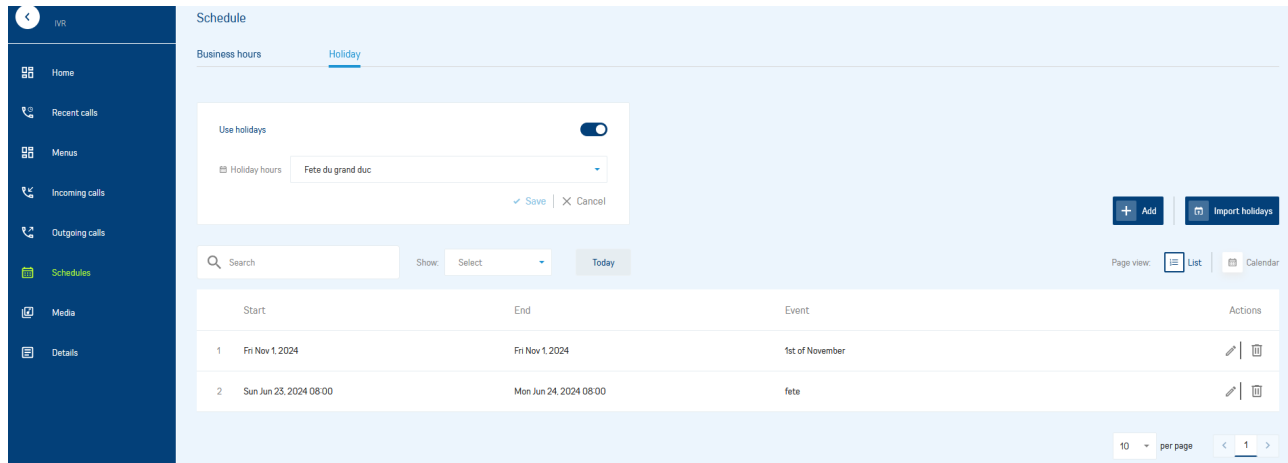
Über **Hinzufügen** erstellen Sie einen neuen Zeitraum.

Bestehende Zeiträume können ausgewählt, bearbeitet oder gelöscht werden.

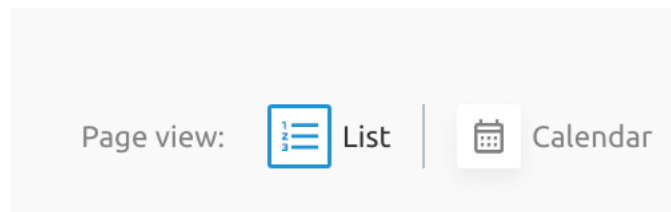


2.1.2.1 Feiertagsplan - Listenansicht

Diese Funktion erweitert den Dienst **Zeitpläne**, insbesondere den **Feiertagskalender**.
Alle erstellten oder importierten Feiertage werden übersichtlich in einer Liste angezeigt.
Dadurch müssen Sie nicht mehr zu einem bestimmten Monat wechseln, um Feiertage einzusehen.



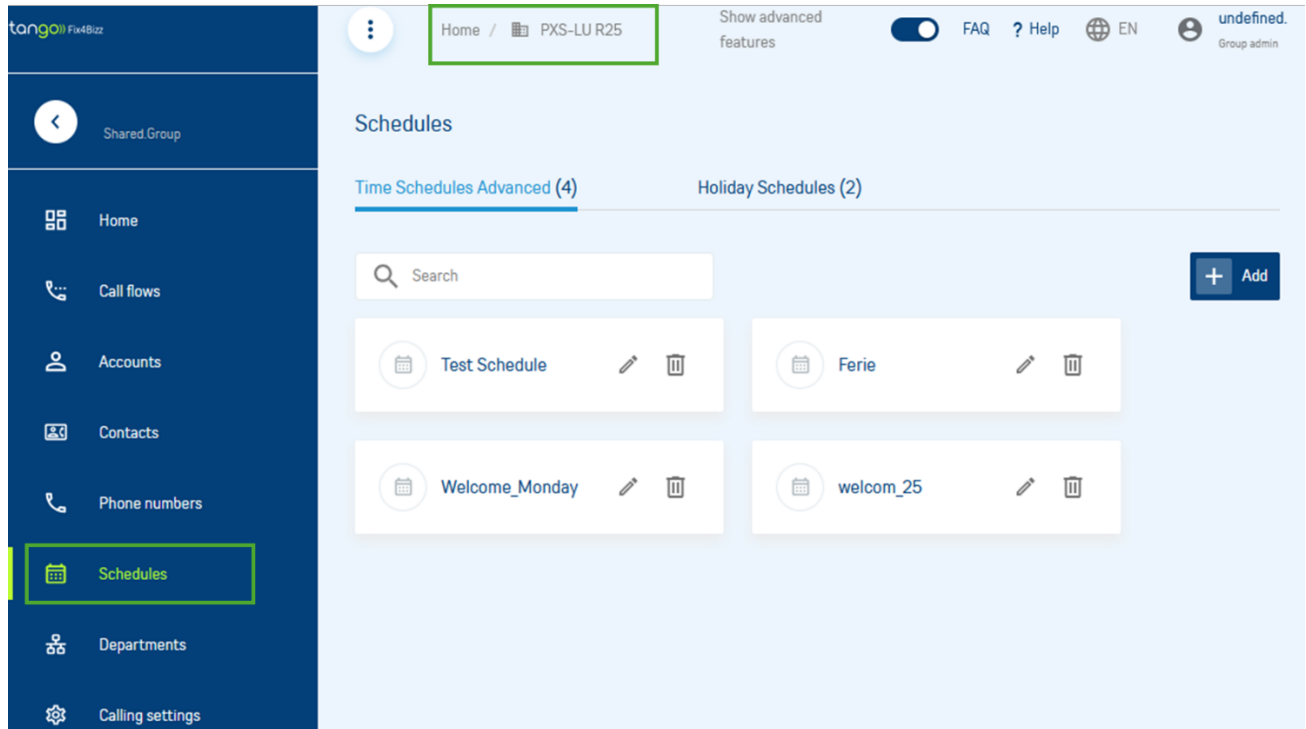
Zwischen der **Listenansicht** und der **Kalenderansicht** kann jederzeit umgeschaltet werden.



2.1.2.2 Erweiterter

Mit dem **Erweiterten Zeitplan** stehen zusätzliche Planungsfunktionen zur Verfügung, die im Standard-Zeitplan nicht enthalten sind.

Wenn Sie auf Gruppenebene den Dienst **Zeitpläne** auswählen, wird folgende Seite angezeigt.



Beim Erstellen eines neuen Zeitplans muss zunächst lediglich ein Name vergeben werden.

Die eigentliche Konfiguration erfolgt anschließend über die Schaltfläche **Bearbeiten** (Stiftsymbol).

Im Standard-Zeitplan können Ereignisse lediglich innerhalb eines einzelnen Tages erstellt werden.

Beispielsweise kann **kein** Zeitraum definiert werden, der von **Montag 14:00 Uhr bis Dienstag 10:00 Uhr** reicht.

Wiederholungen sind zwar möglich, gelten jedoch ebenfalls nur für Ereignisse innerhalb eines Tages.

+ New period

Period name:*

All day: ☒

Start:* 

Stop:* 

Repeat:

Never 

Never

Daily

Weekly

Monthly

Yearly

Erweiterte Wiederholungen

Der Erweiterte Zeitplan unterstützt zusätzlich:

- tägliche Wiederholungen
- wöchentliche Wiederholungen

Bei Auswahl einer **täglichen Wiederholung** erscheinen zusätzliche Konfigurationsoptionen.

+ New period

Period name:*

All day: ☒

Start:* 

Stop:* 

Repeat:

Daily 

Every  day(s)

☐ stop

Dasselbe gilt für die **wöchentliche Wiederholung**.

+ New period

Period name:*

All day: ☒

Start:*

Stop:*

Repeat:

Every weeks(s)

Mon Tue Wed Thu Fri Sat Sun

☐ stop

Hinweis: Zeitpläne, die im Standard-Zeitplan erstellt wurden, können ausschließlich dort bearbeitet werden. Zeitpläne, die mit dem **Erweiterten Zeitplan** erstellt wurden, können nur innerhalb der erweiterten Ansicht geändert werden.

Erweiterter Zeitplan in der IVR-Konfiguration

Bei der Einrichtung eines IVR können Sie zwischen einem **Geschäftszeitenplan** und einem **Feiertagsplan** wählen.

Im Bereich **Zeitpläne** des IVR legen Sie fest, welche Art von Zeitplan konfiguriert werden soll.

Geschäftszeitenplan

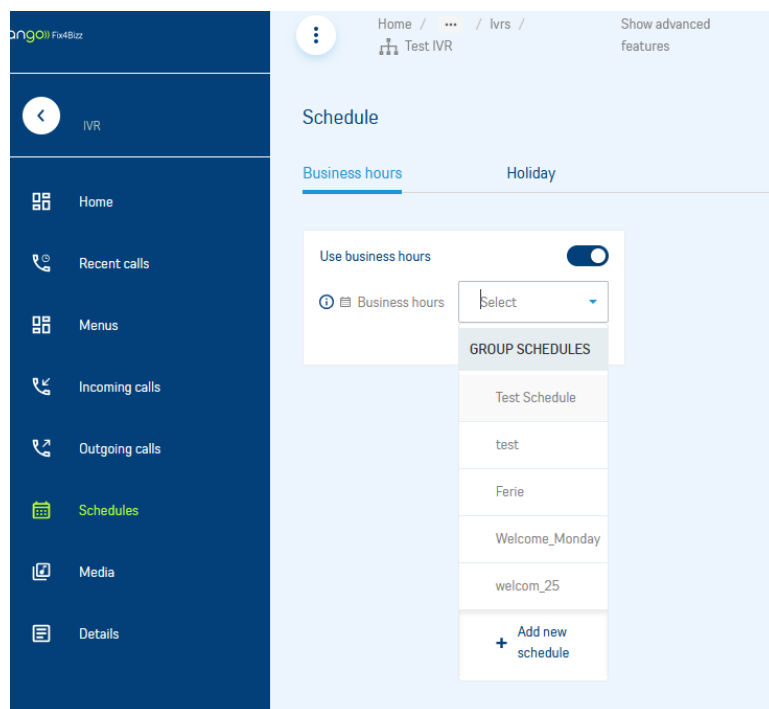
Zunächst entscheiden Sie, ob Geschäftszeiten verwendet werden sollen.

Ist diese Option deaktiviert, ignoriert das IVR sämtliche Zeit- und Tagesregeln und ist jederzeit aktiv.

Aktivieren Sie die Option, können Sie einen bereits auf Gruppen- oder Mandantenebene definierten Zeitplan auswählen oder einen neuen erstellen.

Hinweis: Wird über dieses Menü ein neuer Zeitplan erstellt, handelt es sich immer um einen **Standard-Zeitplan**. Ein **Erweiterter Zeitplan** kann hier nicht direkt erstellt werden.

Für die Konfiguration eines erweiterten Zeitplans wechseln Sie zum Dienst **Zeitpläne** auf Gruppen- oder Mandantenebene.



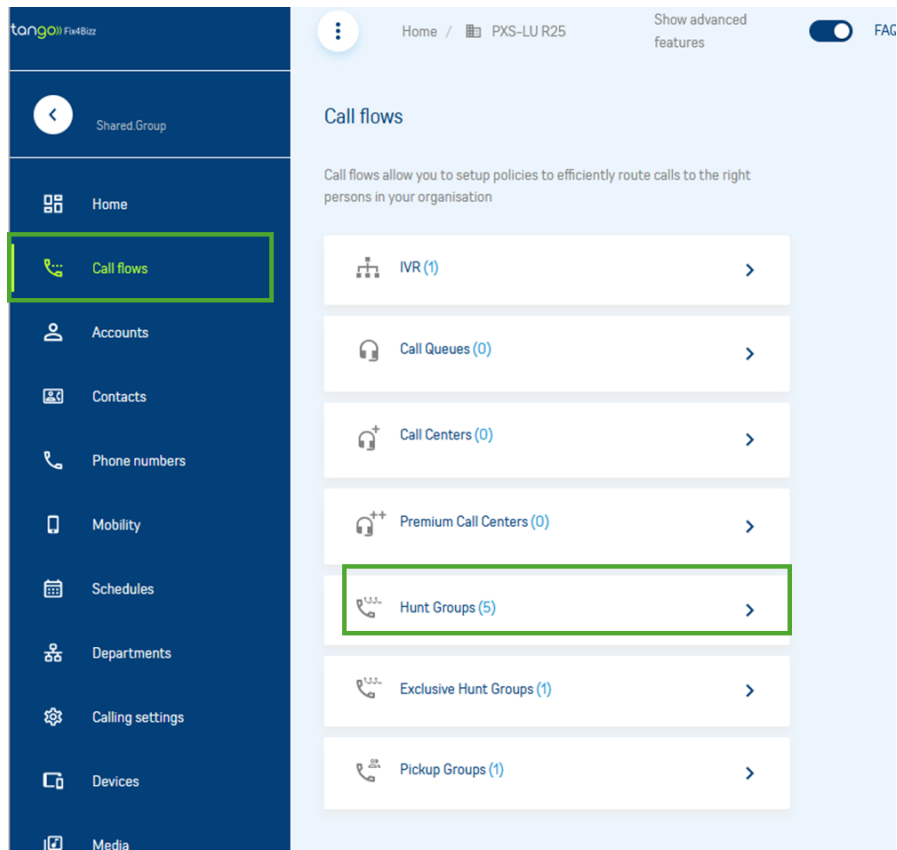
Tipp: Wenn Sie einen bestimmten Zeitplan für ein IVR verwenden möchten, empfiehlt es sich, diesen zunächst im Dienst **Zeitpläne** auf Gruppen- oder Mandantenebene (Standard oder Erweitert) zu erstellen und ihn anschließend im IVR auszuwählen.

2.1.3 Hunt Groups

Mit **Hunt Groups** können Sie eine Rufnummer einer Benutzergruppe zuordnen. Eingehende Anrufe an diese Rufnummer werden automatisch an die Mitglieder der Hunt Group verteilt. Die Verteilungsstrategie kann individuell konfiguriert werden.

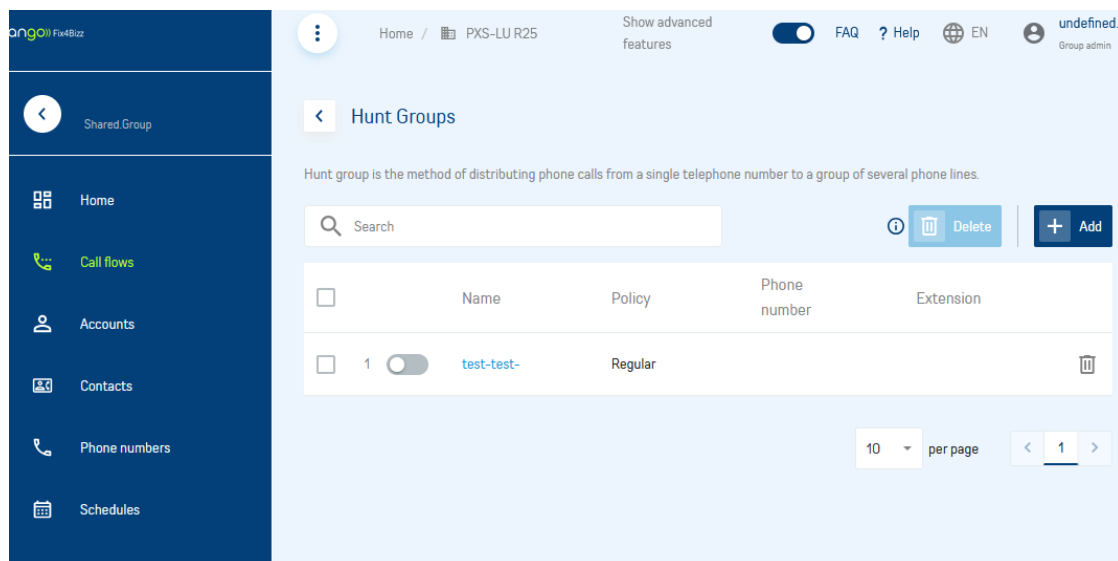
So erstellen Sie eine Hunt Group:

1. Öffnen Sie Ihre **Gruppe** bzw. Ihr **Unternehmen**.
2. Wechseln Sie zum Bereich **Call Flows**.
3. Wählen Sie **Hunt Groups** aus.



Sie sehen nun eine Übersicht aller Hunt Groups.

Je nach Richtlinien Ihres Service Providers kann die Anzahl der Hunt Groups lizenzabhängig sein. Wenn Sie weitere Hunt Groups erstellen dürfen, ist die Schaltfläche **Hinzufügen** aktiviert.



Liste der Hunt Groups

Beim Klicken auf **Hinzufügen** wird ein Assistent geöffnet, der dem IVR-Assistenten ähnelt.

Zunächst wählen Sie die gewünschte **Anrufverteilungsstrategie** aus. Wenn Sie den Mauszeiger über eine Strategie bewegen, wird deren Beschreibung angezeigt.

The 'New huntgroup' wizard is shown with the following details:

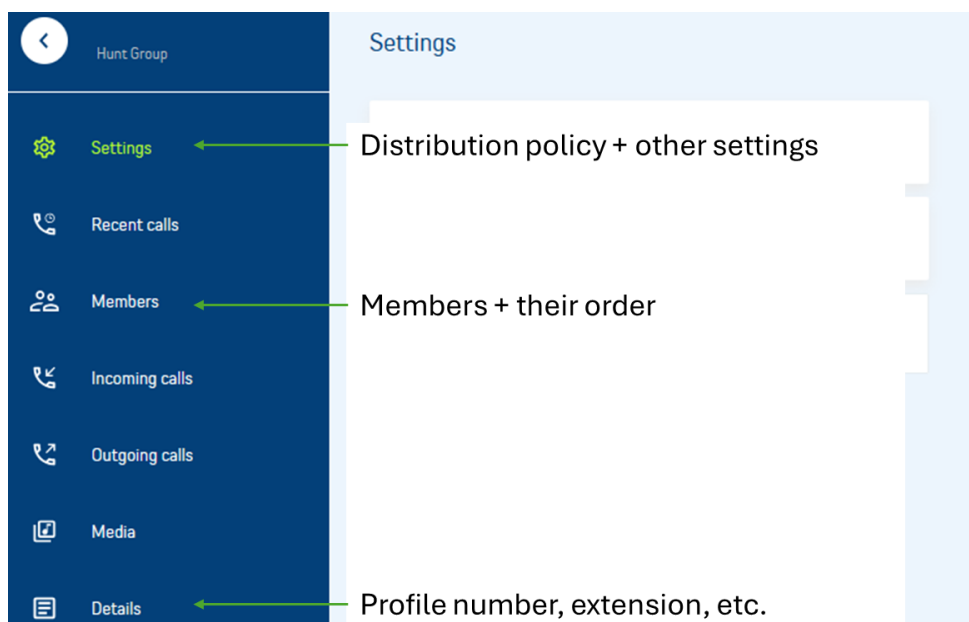
- Step 1: Create Group** (active)
- Name:** My HG
- Language:** English
- Timezone:** (GMT+01:00) Europe/Luxembourg
- Policy:** circular (selected)
- Use same Name at CLI name:** ☒

Assistant zum Erstellen einer Hunt Group

Im letzten Schritt können Sie Benutzer aus der Gruppe bzw. dem Mandanten als Mitglieder der Hunt Group hinzufügen.

Assistant Mitglieder hinzufügen

Nach der Erstellung können Sie die Hunt Group öffnen und ihre Konfiguration bearbeiten.

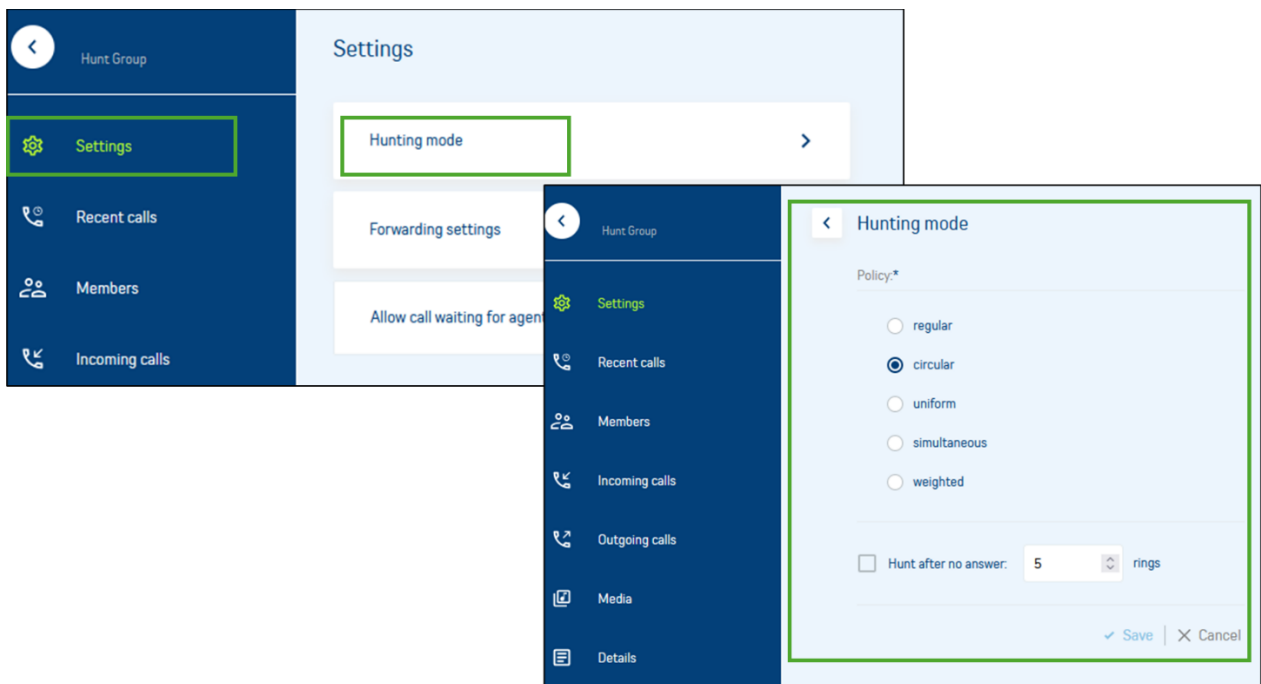


Hunt Group verwalten

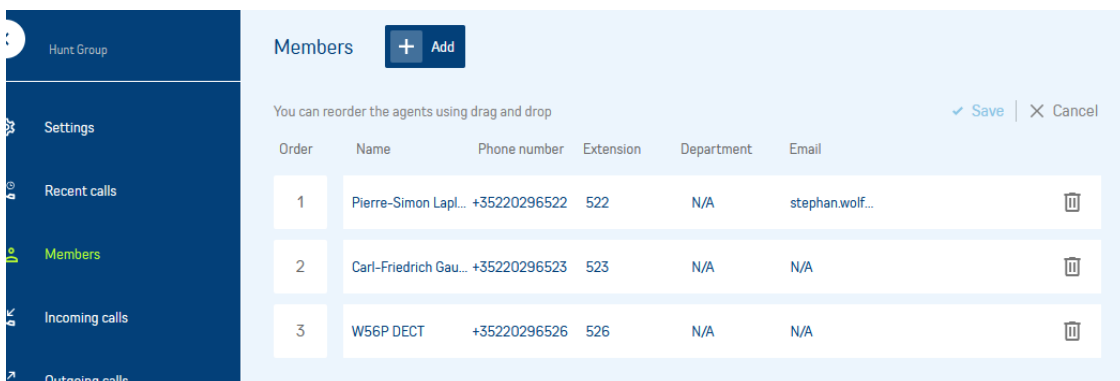
Verteilungsstrategie ändern

Sie können jederzeit die Anrufverteilungsstrategie der Hunt Group ändern.

Mitglieder verwalten



Außerdem können Sie die Mitglieder der Hunt Group sowie deren Reihenfolge festlegen.



Mitglieder der Hunt Group verwalten

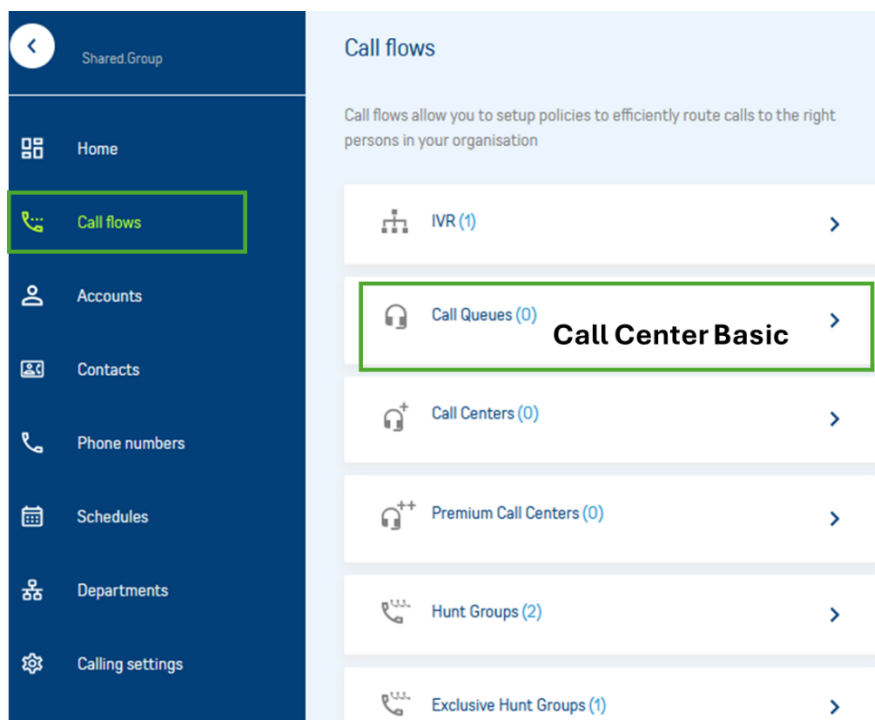
2.1.4 Call Center

Ein **Call Center** verarbeitet eingehende Anrufe, die über eine gemeinsame Rufnummer eingehen, indem sie automatisch an eine Gruppe von Benutzern oder Agenten verteilt werden.

Zusätzlich stehen Funktionen wie folgende zur Verfügung:

- An- und Abmeldung von Agenten
- Anrufwarteschlangen
- Steuerung von Überläufen (Overflow)

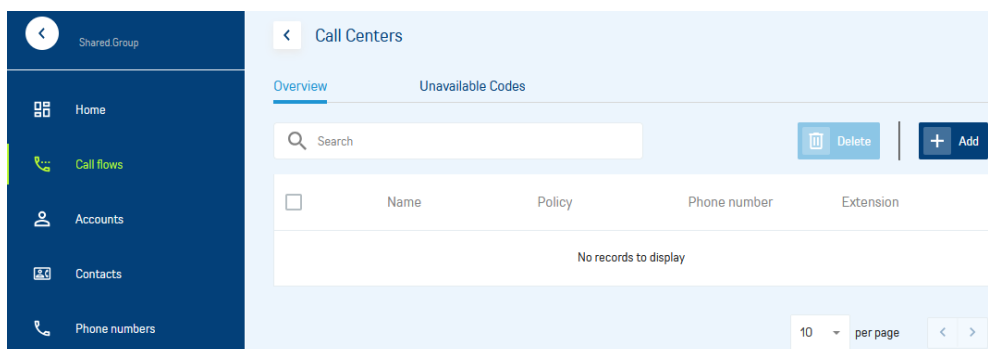
Ein **Basic Call Center (Call Queue)** eignet sich insbesondere für einfache Szenarien wie einen Empfang oder kleine Arbeitsgruppen.



Zum Bereich Call Center wechseln

Im Gegensatz zu Hunt Groups können **Call Center unbegrenzt erstellt werden**, da die Lizenzierung **pro Agent** und nicht **pro Call Center** erfolgt.

Deshalb ist die Schaltfläche **Hinzufügen** immer verfügbar.



Liste der Call Center

Beim Anklicken von **Hinzufügen** startet ein Assistent, der dem Hunt-Group-Assistenten ähnelt.

Zunächst wählen Sie die gewünschte **Anrufverteilungsstrategie**.

Wenn Sie den Mauszeiger über eine Strategie bewegen, wird eine Beschreibung angezeigt.

Aktivieren Sie anschließend die Option „**Agenten dürfen beitreten**“, damit Benutzer diesem Call Center beitreten und Anrufe entgegennehmen können.

+ New Call Queue

1 Details 2 Phone numbers optional 3 Extension optional 4 Feature options optional 5 Assign agents optional

Name:* Call Center Basic ☒ Use same Name at CLI name

Language: English

Timezone: (GMT+01:00) Europe/Brussels

Policy:* ☒ regular ☐ circular ☐ uniform ☐ simultaneous ☐ weighted

Allows agent to join: ☒

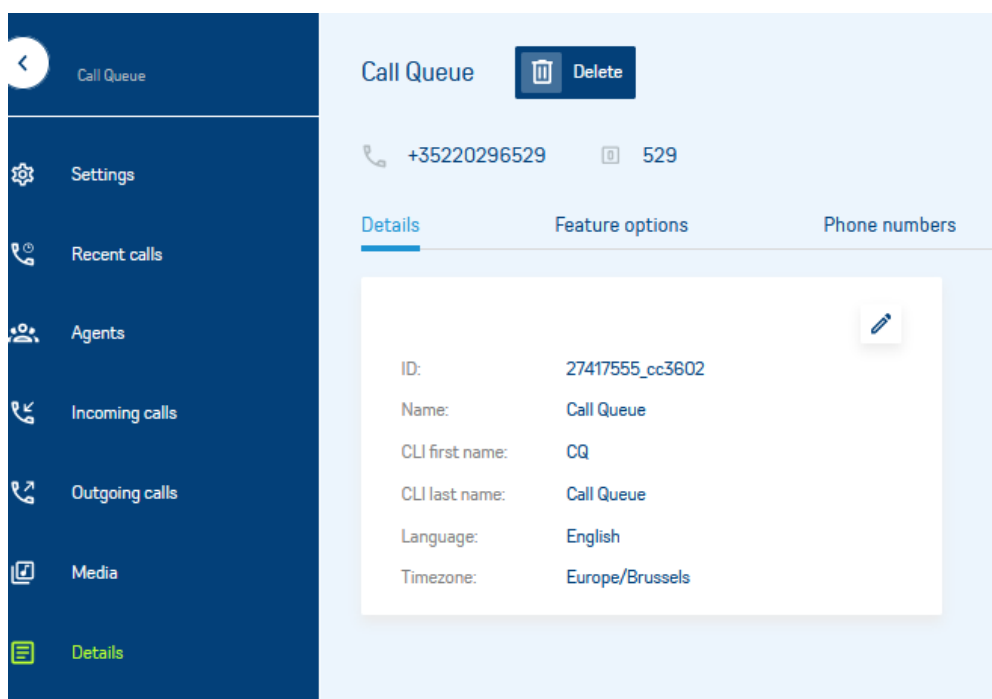
Length of the queue: 2

Cancel Next

Assistant zum Erstellen eines Call Centers

Nach der Erstellung können Sie folgende Bereiche verwalten:

- **Profil** – Name des Call Centers, Rufnummern, Nebenstelle usw.
- **Einstellungen** – Routing-Regeln, Behandlung verwaister Anrufe usw.
- **Agenten / Mitglieder** – Verwaltung der Agenten und ihrer Reihenfolge.



Details der Call Queue

Medien verwalten

Zur Verwaltung der Ansagen und Wartemusik wechseln Sie zum Bereich **Medien**.

Hier können Sie festlegen:

- Begrüßungsansagen
- Wartemusik
- weitere Audioansagen

Media

Settings

Dedicated announcements

Group announcements

Messages allow you to customize the Call center voice prompts that are played to callers while waiting in queue. Every message has its own order in sequence, depending on the configurations that you make in settings of each message.

1

Entrance message ☒

Announcement

- Default

Estimated wait message ☐

- Announce the wait time for callers once the wait time 100 minutes or lower

✓ Play time high volume message

Waiting music ☐

Announcement

- Default

Comfort Message ☒

Time between comfort messages 10

Announcement

- Default

2

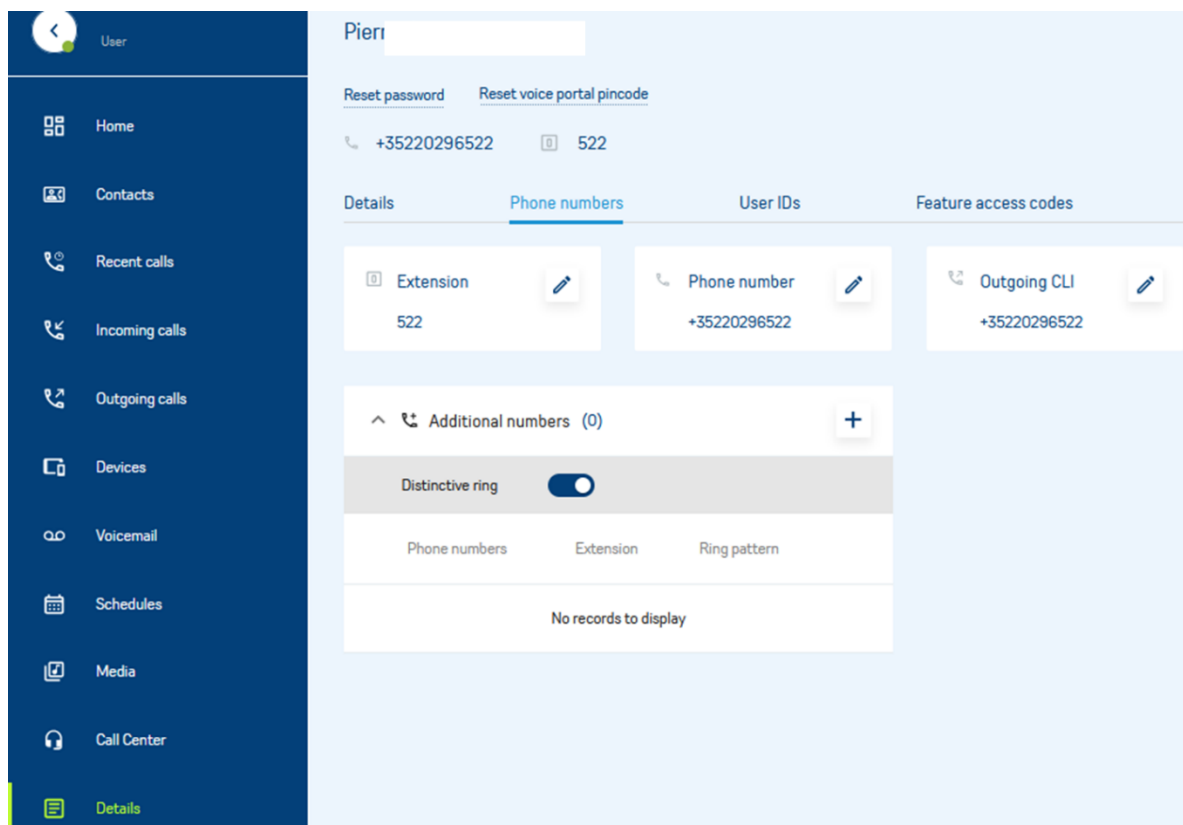
Medienverwaltung des Call Centers

2.1.5 Benutzereinstellungen

Um die Einstellungen eines Benutzers zu verwalten, können Sie sich entweder direkt mit dessen Konto anmelden oder sich als System-, Mandanten- oder Gruppenadministrator anmelden und den entsprechenden Benutzer auswählen.

2.1.5.1 Zugriff auf das Benutzerprofil

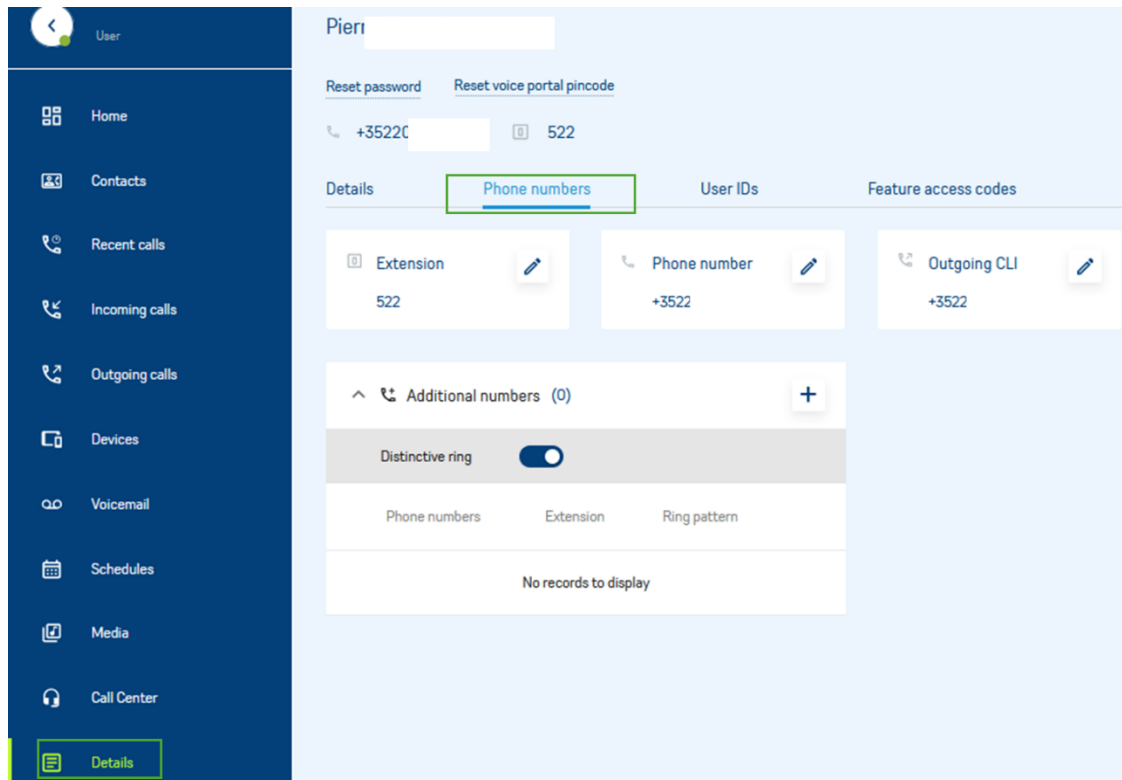
Um auf das Benutzerprofil mit den Rufnummern, alternativen Benutzer-IDs usw. zuzugreifen, klicken Sie oben im linken Navigationsmenü auf den **Avatar mit den Initialen** des Benutzers.



2.1.5.2 Hauptnummer, alternative Rufnummern und Nebenstelle

Auf der Registerkarte **Rufnummern** können Sie:

- die Hauptrufnummer festlegen,
- die Nebenstelle ändern,
- die für ausgehende Anrufe verwendete Rufnummer festlegen,
- bis zu **10 alternative Rufnummern** konfigurieren (nur wenn die entsprechende Lizenz dem Benutzer zugewiesen wurde).



2.1.5.3 Zusätzliche Benutzernamen

Auf der Registerkarte **Alternative IDs** können zusätzliche Benutzerkennungen konfiguriert werden, mit denen sich der Benutzer am Portal und an UC-Clients anmelden kann.

The screenshot shows the user management interface for a user named Pierre-Simon Laplace. The left sidebar contains navigation options: Home, Contacts, Recent calls, Incoming calls, Outgoing calls, Devices, Voicemail, Schedules, Media, Call Center, and Details (highlighted). The main content area shows the user's profile with options to reset password and voice portal pincode. Below this, there are tabs for Details, Phone numbers, User IDs (highlighted), and Feature access codes. The 'User IDs' tab displays a table of user names used for login. The table has two columns: ID and Description. It lists two entries: 'user001-27417555@hostedpabx.tango.lu' (system generated) and '1 stephan.wolf@proximus.lu' (emailAddress). A plus sign icon is visible in the top right corner of the table area.

ID	Description
user001-27417555@hostedpabx.tango.lu	system generated
1 stephan.wolf@proximus.lu	emailAddress

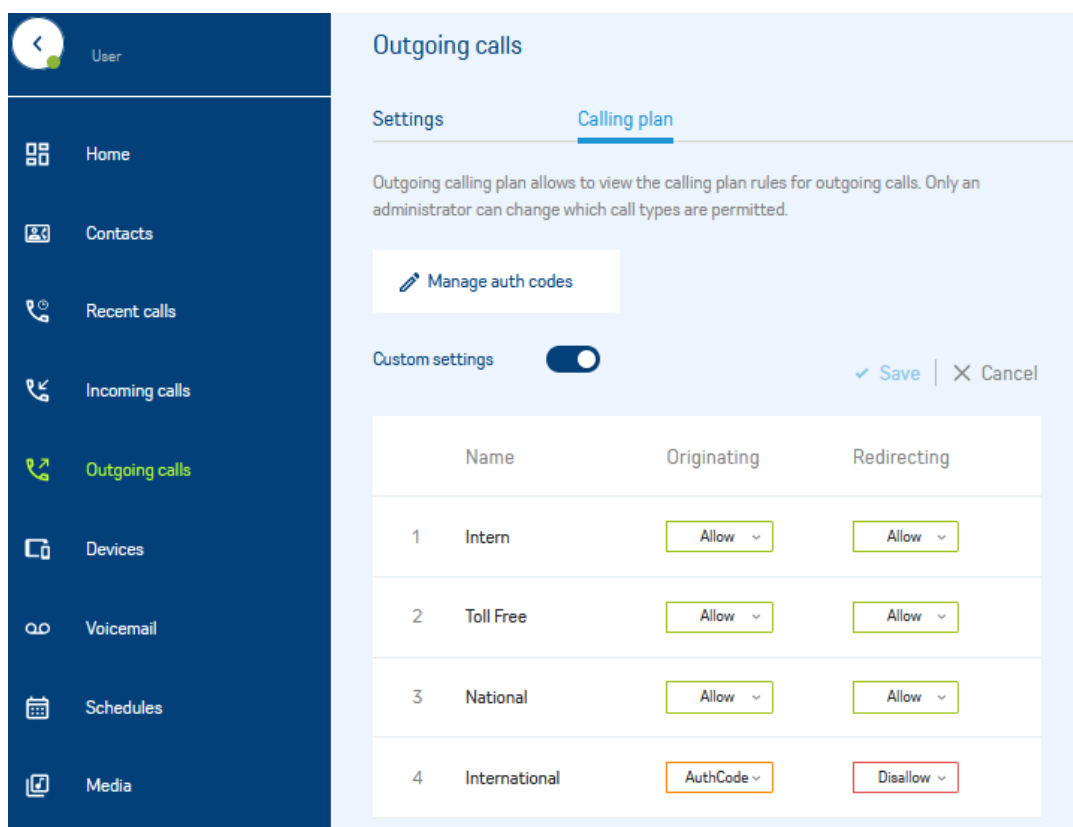
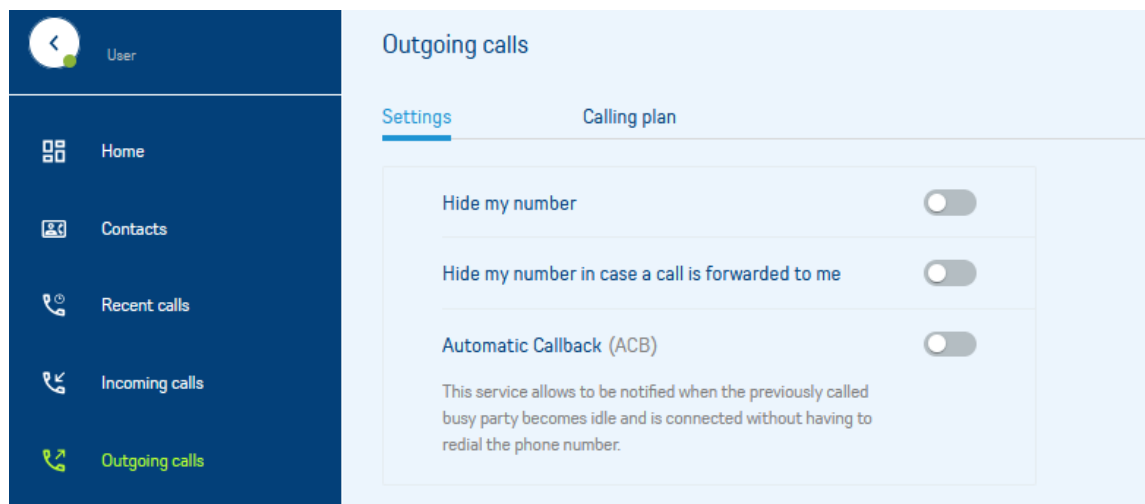
Bei Benutzern, die direkt über das Portal erstellt werden, wird die E-Mail-Adresse automatisch als zusätzliche Benutzer-ID hinzugefügt.

Hinweis: Wenn der Benutzer **Webex for BroadWorks** verwendet, kann diese zusätzliche Benutzer-ID nicht gelöscht werden.

3 AUFGABEN DER BENUTZERVERWALTUNG

3.1 Einstellungen für ausgehende Anrufe

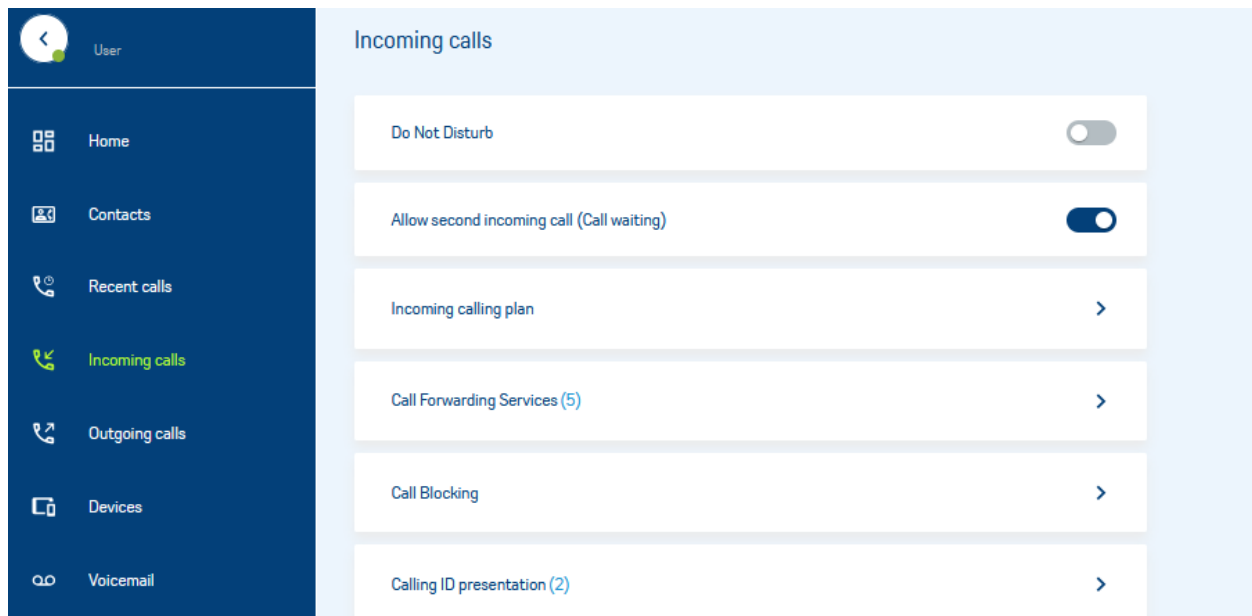
In diesem Bereich können Funktionen wie **CLIR (Rufnummernunterdrückung)** und der **Wählplan für ausgehende Anrufe** konfiguriert werden.



Einstellungen für ausgehende Anrufe

3.2 Einstellungen für eingehende Anrufe

Je nach dem dem Benutzer zugewiesenen Lizenzumfang stehen unterschiedlich viele Dienste für eingehende Anrufe zur Verfügung.



Einstellungen für eingehende Anrufe