

## VCVoice – Programmierung und Handling Allgemeine Unternehmensanrufbeantworter

### Generelle Beachtung und Empfehlung:

Es wird empfohlen für pro Unternehmen folgende Anrufbeantworter zu verwenden.

- a) Außerhalb den Geschäftszeiten
- b) Mittagsansage Falls benötigt
- c) Feiertagsansage
- d) Betriebsversammlung, uvm.

Es können beliebig viele Voicemail oder Autoanswer Nebenstellen erzeugt werden, diese sind nicht lizenzpflichtig.

### Verschiedene Modis:

Für Allgemeine Anrufbeantworter **mit** Aufnahmefunktion sollte eine

- Voicemail Nebenstelle erstellt werden (Aktionen Voicemail Nebenstelle erstellen)

Für Allgemeinen Anrufbeantworter **ohne** Aufnahmefunktion sollte eine

- Autoanswer Nebenstelle erstellt werden (Aktionen Autoanswer – Nebenstelle erstellen)

Generell können weitere Nebenstellen z.B. Veranstaltung, Betriebsurlaub usw. erstellt werden. Die internen Nebenstellennummern sollen möglichst weit oben gewählt werden um nicht mit produktiven Nummern in Konflikt zu geraten (z.B. ab 500)

500	AutoAnswer	AusserhalbGS	ABSPIELEN
501	VoiceMail	Mittag	ABSPIELEN E-Mail-Ziel: info@ites.gmbh
502	AutoAnswer	Feiertag	ABSPIELEN
504	VoiceMail	Veranstaltung	ABSPIELEN E-Mail-Ziel: info@ites.gmbh
505	AutoAnswer	Betriebsurlaub	ABSPIELEN

Über den Wählplan wird zeitlich festgelegt wann automatisiert die Voicemail Nebenstelle oder Autoanswer – Nebenstelle zu erreichen ist.

**Beachte:** Man sollte immer mit der Längsten Zeit beginnen, also außerhalb den Geschäftszeiten, da in der Automatik definiert ist, es ist immer der Wählplan mit der kürzesten Zeit aktiv (siehe auch Handbuch Managed Voice Kapitel Zeitkonfiguration. Also die kürzeste Zeit hat Vorrang

#### AUTOMATISCH

STARTUHRZEIT	ENDUHRZEIT	WÄHLPLAN	MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO
MO 00:00	SO 24:00	3 - AusserhalbGeschäftszeiten	[Active]						
MO 08:00	MO 17:00	1 - InnerhalbGeschäftszeiten	[Active]						
MO 12:00	MO 12:59	2 - Mittagszeit		[Active]					
DI 08:00	DI 17:00	1 - InnerhalbGeschäftszeiten		[Active]					
DI 12:00	DI 12:59	2 - Mittagszeit			[Active]				
MI 08:00	MI 17:00	1 - InnerhalbGeschäftszeiten			[Active]				
MI 12:00	MI 12:59	2 - Mittagszeit				[Active]			
DO 08:00	DO 17:00	1 - InnerhalbGeschäftszeiten				[Active]			
DO 12:00	DO 12:59	2 - Mittagszeit					[Active]		
FR 08:00	FR 08:30	1 - InnerhalbGeschäftszeiten					[Active]		
FR 08:30	FR 15:00	5 - Veranstaltung					[Active]		
FR 12:00	FR 12:59	5 - Veranstaltung					[Active]		

## Feiertage:

Es empfiehlt sich einen eigenen Wählplan zu machen mit der Benennung Feiertag. Hierzu sollte man einen eigenen Anrufbeantworter Text erstellen, z.B. *am heutigen Feiertag ist unser Büro nicht besetzt wir sind am nächsten Werktag wieder für Sie zu erreichen.*

Der benötigte Wählplan für den Feiertag ist unter Zeitkonfiguration zu definieren mit dem Punkt: FEIERTAGE.

Hinweis: Es kann für jeden Feiertag, Sondertag o.ä. ein individueller Wählplan definiert werden. So kann erreicht werden dass verschiedene Ansagen an verschiedenen Tagen greifen. Man kann bis zu 99 verschiedene Wählpläne erstellen. (Kopierfunktion nutzen und nur die Veränderungen ändern)

The screenshot shows the VCVOICE configuration interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: DETAIL, WÄHLPLAN, NEBENSTELLEN, SYSTEMNUMMERN, KANÄLE, WARTEMUSIK, and Z. The main content area is divided into sections: FREISCHALTUNGEN, WHITELIST, and ZEITKONFIGURATION. The ZEITKONFIGURATION section is highlighted with a pink box and contains a sub-tab FEIERTAGE. Below this, there is a table for AKTIVER WÄHLPLAN showing '6 - Betriebsurlaub'. The bottom section is FEIERTAGE, which contains a table of holiday configurations.

BESCHREIBUNG	STARTDATUM	ENDDATUM	WÄHLPLAN
2020.11.01 ALLERHEILIGEN	01-11-2020 00:00	01-11-2020 23:59	4 - Feiertag
2020.10.03 TAG DER DEUTSCHEN EINHEIT	03-10-2020 00:00	03-10-2020 23:59	4 - Feiertag
2020.08.15 MARIA HIMMELFAHRT	15-08-2020 00:00	15-08-2020 23:59	4 - Feiertag
2020.06.11 FRONLEICHNAM	11-06-2020 00:00	11-06-2020 23:59	4 - Feiertag
2020.06.01 PFINGSMONTAG	01-06-2020 00:00	01-06-2020 23:59	4 - Feiertag
2020.05.21 CHRISTI HIMMELFAHRT	21-05-2020 00:00	21-05-2020 23:59	4 - Feiertag
2020.05.01 TAG DER ARBEIT	01-05-2020 00:00	01-05-2020 23:59	4 - Feiertag
2020.04.13 OSTERMONTAG	13-04-2020 00:00	13-04-2020 23:59	4 - Feiertag
2020.04.10 KARFREITAG	10-04-2020 00:00	10-04-2020 23:59	4 - Feiertag
2019.12.21 - 2020.01.06 WEIHNACHTEN BETRIEBSURLAUB	21-12-2019 00:00	06-01-2020 23:59	6 - Betriebsurlaub

**Beispiel hier:** an allen Feiertagen greift der Wählplan 4 – und an Weihnachten greift der Wählplan 6 mit der Bezeichnung Betriebsurlaub

## Ansagen Aufsprechen oder einspielen:

Voicemail- Nebenstellen sind besprechbar, Aufgenommene Ansagen können per Voicemail zugestellt werden. Alternativ kann die Ansage über den Operatorlogin abgerufen werden (Verbunden mit Benutzer, mehr Infos auch hier im Handbuch)

### VOICEMAIL-NEBENSTELLE BEARBEITEN

ALLGEMEINES

NEBENSTELLENNUMMER	<input type="text" value="501"/>
NAME	<input type="text" value="Mittag"/>

KONFIGURATION

PIN-CODE	<input type="text" value="1425"/>
SPRACHE	<input type="text" value="Deutsch"/>
VERBUNDEN MIT BENUTZER	<input type="text" value="-- Allgemeine Voicemail"/>
E-MAIL-BENACHRICHTIGUNG	<input checked="" type="radio"/> EIN <input type="radio"/> AUS
ZIEL DER E-MAIL-BENACHRICHTIGUNG	<input type="text" value="info@ites.gmbh"/>
VOICEMAIL-DATEI MIT E-MAIL-BENACHRICHTIGUNG SENDEN	<input checked="" type="radio"/> JA <input type="radio"/> NEIN
VOICEMAIL-NACHRICHT NACH E-MAIL-BENACHRICHTIGUNG ENTFERNEN	<input type="radio"/> JA <input checked="" type="radio"/> NEIN
VERSAND VON SMS-BENACHRICHTIGUNG AN	<input type="text"/>

WILLKOMMENS-NACHRICHT

AUDIODATEI	<input type="text" value="Durchsuchen..."/> Keine Datei ausgewählt.	<input type="button" value="ABSPIELEN"/>	<input type="button" value="DOWNLOAD"/>	<input type="button" value="DELETE"/>
------------	---	--	---	---------------------------------------

Autoanswer-Nebenstellen sind nicht zu besprechen, nach Ende der Ansage wird das Gespräch getrennt.

### AUTOANSWER-NEBENSTELLE BEARBEITEN

ALLGEMEINES

NEBENSTELLENNUMMER	<input type="text" value="502"/>
NAME	<input type="text" value="Feiertag"/>

KONFIGURATION

AUDIODATEI	<input type="text" value="Durchsuchen..."/> Keine Datei ausgewählt.	<input type="button" value="ABSPIELEN"/>	<input type="button" value="DOWNLOAD"/>	<input type="button" value="DELETE"/>
------------	---	--	---	---------------------------------------