

Placetel

Placetel ist Ihre Cloud-Telefonanlage

- [Weiterleitung einrichten](#)
- [Mailbox-Ansage ändern](#)
- [Weiterleitungsansage ändern](#)
- [Wartemusik](#)
- [Troubleshooting Placetel App](#)
- [Mailbox-Benachrichtigung ändern](#)
- [Smartphone-Apps](#)
- [Anmeldedaten](#)
- [Gemeinsame Nutzung von Pool-Rufnummern](#)
- [Echo-Test: Ist die Sprachqualität wirklich gut?](#)
- [Unterschiede von Placetel Profi und Placetel Webex](#)
- [Akute Probleme mit schlechter Sprachqualität melden](#)
- [Zufriedenheitsbefragung zu Placetel](#)

Weiterleitung einrichten

Wenn Sie längere Zeit nicht an das Telefon gehen (können), bietet sich eine Weiterleitung an. Ein Beispiel hierfür ist ein Urlaub. ☐☐

1. Öffnen Sie web.placetel.de im Browser und melden Sie sich an
2. Navigieren Sie zu **Administration** --> **Rufnummern**
3. [Placetel Weiterleitung 1](#)
4. Nun sehen Sie Ihre Rufnummer(n)
5. Klicken Sie auf die Rufnummer und wählen Sie bei **Weiterleitung** eine oder mehrere Menschen aus dem Kollegium aus sowie Entfernen Sie sich selbst aus der Liste
6. [Placetel Weiterleitung 2](#)
7. Klicken Sie auf **Speichern** und testen Sie es

Mailbox-Ansage ändern

1. Öffnen Sie web.placetel.de im Browser und melden Sie sich an
2. Navigieren Sie zu **Administration** --> **Rufnummern**
3. [Placetel Weiterleitung 1](#)
4. Nun sehen Sie Ihre Rufnummer(n)
5. Hier können Sie die Ansagen zur Probe anhören:
6. Klicken Sie auf die Rufnummer und wählen Sie unten im Tab **Mailbox** über das Auswahlfeld **Mailbox-Ansage** die gewünschte Ansage aus
7. [Placetel Mailbox-Ansage](#)
8. Geschafft ☐☐

Weiterleitungsansage ändern

1. Öffnen Sie web.placetel.de im Browser und melden Sie sich an
2. Navigieren Sie zu **Administration** --> **Rufnummern**
3. [Placetel Weiterleitung 1](#)
4. Nun sehen Sie Ihre Rufnummer(n)
5. Klicken Sie auf die Rufnummer und wählen Sie bei **Weiterleitungseinstellungen** unten im Auswahlfeld die gewünschte Weiterleitungsansage aus
6. [Placetel Weiterleitungsansage](#)

Wartemusik

1. Öffnen Sie web.placetel.de im Browser und melden Sie sich an
2. Navigieren Sie zu **Administration** --> **Rufnummern**
3. [Placetel Weiterleitung 1](#)
4. Nun sehen Sie Ihre Rufnummer(n)
5. Klicken Sie auf die Rufnummer und wählen Sie bei **Sonstiges** unten die gewünschte Wartemusik aus, falls da Premium-Paket abonniert wurde
6. [Placetel Wartemusik](#)

Troubleshooting Placetel App

Anwendung zurücksetzen

Bei unklaren Fehlern oder wenn andere Schritte beim Troubleshooting nicht direkt funktionieren, bietet sich immer das Zurücksetzen der App an. Sie können dann die [Anleitung zur Ersteinrichtung](#) nutzen.

☐ Android

- Gehen Sie in die Einstellungen der Placetel App und setzen Sie die Anwendung einmal zurück (**Anwendung zurücksetzen** ganz unten)

☐ iOS

- Öffnen Sie mit dem Zahnrad die Einstellungen
- **Placetel iOS App Transportprotokoll 1**
- Wählen Sie nun **Anwendung zurücksetzen** aus
- **Placetel iOS App zurücksetzen**

Transportprotokoll ändern

Wenn Teilnehmer über eine **schlechte Sprachqualität** klagen, können Sie versuchen, ob es mit einem anderen Transportprotokoll besser klingt.

☐ Android

- Android: Gehen Sie zu **Einstellungen** > **SIP-Konten** > **Transport-Protokoll** und wählen Sie **udp** aus
- Wenn es dann noch nicht besser ist, können Sie die **Anwendung zurücksetzen** und die Schritte erneut durchgehen

☐ iOS

- Öffnen Sie mit dem Zahnrad die Einstellungen
- **Placetel iOS App Transportprotokoll 1**
- Wählen Sie nun **Kontoeinrichtung** aus
- **Placetel iOS App Transportprotokoll 2**
- Klicken Sie nun auf **Transport-Protokoll**
- **Placetel iOS App Transportprotokoll 3**
- Wechseln Sie von tls (sip) zu **udp**
- **Placetel iOS App Transportprotokoll 4**

- Klicken Sie oben rechts auf **Sichern**
- [Placetel iOS App Transportprotokoll 5](#)
- Prüfen Sie, dass bei Transport-Protokoll nun **udp** steht
- Wenn es dann noch nicht besser ist, können Sie die **Anwendung zurücksetzen** und die Schritte erneut durchgehen

Mailbox-Benachrichtigung ändern

1. Öffnen Sie web.placetel.de im Browser und melden Sie sich an
2. Navigieren Sie zu **Administration** --> **Rufnummern**
3. [Placetel Weiterleitung 1](#)
4. Nun sehen Sie Ihre Rufnummer(n)
5. Klicken Sie auf die Rufnummer und wählen Sie bei **Benachrichtigungen** unten Ihre gewünschten Einstellungen aus
6. [Placetel Benachrichtigungen](#)

Smartphone-Apps

☐ Android

- [App herunterladen](#) und öffnen (bei betreuten Geräten ist die App bereits vorhanden)
- Die Login-Daten aus Ihrem Passwortmanger (z.B. Enpass) eingeben oder den QR-Code im [Web-Portal](#) scannen, standardmäßig ist der Benutzername Ihre E-Mail-Adresse
- Nutzungsbedingungen lesen, akzeptieren und **Über anderen Apps einblenden** für die Anrufsignalisierung akzeptieren
- *Optional:* Microsoft 365 Adressbuch einbinden
- Sie sind startklar ☐

☐ iOS

- [App herunterladen](#) und öffnen (bei betreuten Geräten ist die App bereits vorhanden)
- Die Login-Daten aus Ihrem Passwortmanger (z.B. Enpass) eingeben oder den QR-Code im [Web-Portal](#) scannen, standardmäßig ist der Benutzername Ihre E-Mail-Adresse
- [Placete_iOS_Einrichtung1.jpg](#)
- Bedingungen lesen und akzeptieren
- [Placete_iOS_Einrichtung2.jpg](#)
- *Optional:* Microsoft 365 Adressbuch einbinden
- [Placete_iOS_Einrichtung3.jpg](#)
- Sie sind startklar ☐

Anmeldedaten

Folgende Anmeldedaten gibt es bei Placetel:

- Für das **Portal** web.placetel.de und die **Smartphone-Apps**:
 - Benutzername: i.d.R. E-Mail
 - Passwort
- Für **Softphones** wie z.B. [ZoiPer](#):
 - SIP-Benutzername (Ziffern und Kleinbuchstaben wie z.B. 123a1bcdefg)
 - SIP-Passwort
 - SIP-Server (i.d.R. blf.finotel.com)

Gemeinsame Nutzung von Pool-Rufnummern

Die gemeinsame Nutzung von Rufnummern stellt uns vor einige Herausforderungen.

Vor allem bei verpassten Anrufen und Nachrichten auf dem Anrufbeantworter, benötigen wir passende Prozesse zur Bearbeitung.

Wie wird kommuniziert, ob eine Nachricht bearbeitet wurde?

Wie stellen wir sicher, dass verpasste Anrufe bearbeitet werden, aber der Anrufer auch nicht mehrfach zurückgerufen wird?

Placetel gibt uns die Möglichkeit für jede einzelne Rufnummer separate Informationen per E-Mail zu teilen.

Gemeinsam genutzte Rufnummern bekommen eine E-Mail-Adresse zugewiesen, die alle Personen abrufen können, die Anrufe an diese Nummer bearbeiten müssen

Wir richten diese Mailadresse in Placetel ein. Bei Ihnen erscheint sie automatisch in Outlook.

Der Prozess im TEAM ist wie folgt:

1.) Anheften des Posteingangs an die Favoriten in Outlook

image.png

- Sie suchen das genutzte Postfach in Outlook und Öffnen es
- Sie klicken mit der rechten Maustaste auf "Posteingang" und suchen "Zu Favoriten hinzufügen" - dies klicken Sie mit der linken Maustaste an
- Der Posteingang erscheint in den Favoriten von Outlook

image.png

An der Zahl hinter den Namen des Postfaches erkennen Sie die Anzahl neuer, nicht bearbeitete Nachrichten.

2.) Bearbeiten der Nachrichten und Kennzeichnen für das TEAM

Wenn Sie eine neue Nachricht erhalten - entweder als verpasster Anruf oder als Nachricht auf den Anrufbeantworter - bearbeiten Sie diese entsprechend.

Danach markieren Sie die Nachricht entsprechend, damit alle anderen aus dem TEAM wissen, was zu tun ist oder bereits getan wurde.

Üblicherweise wird die Mail bearbeitet und als erledigt markiert

[image.png](#)

Klick mit der rechten Maustaste auf die zu bearbeitende Mail - "Zur Nachverfolgung" und dann die entsprechende Markierung "Als erledigt markieren" wählen.

So ist für jeden nachvollziehbar, dass die Mail bearbeitet wurde.

3.) Sollten weitere Optionen notwendig werden, kann auf die Outlook-Funktion "Kategorisieren" zurück gegriffen werden.

Bei Bedarf gehen wir gesondert darauf ein. Wichtig ist: Alle Einstellungen in "Kategorisieren" betreffen ALLE Personen, die ein Postfach gemeinsam nutzen. Hier ist demnach Abstimmung erforderlich.

Echo-Test: Ist die Sprachqualität wirklich gut?

[Echo-Test](#) (Sie hören sich selbst): [#2002](#)

Frank geht ran: [01631737743](#)

Zeitansage: [040428990](#)

Unterschiede von Placetal Profi und Placetal Webex

	Profi	Webex	Erläuterung
Abrechnung nach Rufnummer	ja	nein	Wenn sechs Personen sich eine Rufnummer teilen, wird bei Profi 1x 12,90€ berechnet und bei Webex 6x 11,90€
Abrechnung nach Nutzer	nein	ja	Wenn sechs Personen sich eine Rufnummer teilen, wird bei Profi 1x 12,90€ berechnet und bei Webex 6x 11,90€
Rufnummernblock	einmalig 20€	Ein Block inklusive, jeder weitere Block 4,90€/Monat	
Portierte Rufnummern	kostenpflichtig (wenn aktiv)	kostenfrei	
Auswertungen	einfach	umfangreich	
Native Integration in Microsoft Teams	ja	nein	
App in Microsoft Teams	nein	inklusive	
Mobilfunk	nativ integriert	Weiterleitung	

[Preisliste Profi](#)

[Preisliste Webex](#)

Akute Probleme mit schlechter Sprachqualität melden

Es tut uns leid, dass Sie Probleme mit einer schlechten Sprachqualität haben.

Sie können [dieses Formular nutzen](#), um uns die benötigten Angaben zu übermitteln.

Folgende Angaben werden abgefragt:

- Die A- und B- Rufnummer (wer hat versucht, wen auf welcher Rufnummer zu erreichen und welche VoIP-Ziele sind betroffen?)

- Das genaue Datum und die Uhrzeit

Die Rufbeispiele dürfen nicht älter als 24 Stunden sein, da diese aus technischer Sicht nicht bearbeitet werden können.

Es müssen mindestens drei aktuelle Rufbeispiele genannt werden. Die Meldung von einem oder zwei Fehlern reicht Placetel nicht aus.

Beispiel:

Die Rufnummer 0123 456789 hat die Rufnummer: 0987 654321 um 09:32 Uhr am 24.04.24 angerufen, das VoIP-Ziel/Mitarbeiter xy hat das Gespräch geführt. Die Internetverbindung lief über die Dockingstation vom Notebook xy.

Die Rufnummer 0123 456789 hat die Rufnummer: 0511 451061 um 09:59 Uhr am 24.04.24 angerufen, das VoIP-Ziel/Mitarbeiter xy hat das Gespräch geführt. Die Internetverbindung lief über das Mobilfunknetz von Smartphone xy.

Die Rufnummer 0123 456789 hat die Rufnummer: 0511 451062 um 10:11 Uhr am 24.04.24 angerufen, das VoIP-Ziel/Mitarbeiter xy hat das Gespräch geführt. Die Internetverbindung lief über das WLAN WLAN-Name/SSID vom Notebook xy.

Testen Sie die Verbindung bitte ebenfalls aus anderen Netzen (z.B. WLAN und Mobilfunk), um Störungen der Internetverbindung auszuschließen.

Auch ein Speedtest (z.B. speed.pcspezialist-hannover.de, speedtest.net oder breitbandmessung.de) ist hilfreich.

Wenn eine Störung mit Auslandsrufnummern vorliegt, benötigen wir zur Überprüfung Testanrufe aus 3 verschiedenen Telefonnetzen.

Zufriedenheitsbefragung zu Placetel

TLDR: <https://forms.office.com/e/Y2xdDRC3C3>

Wir möchten uns ein eigenes Stimmungsbild unter unseren Kunden verschaffen und laden Sie herzlich ein, an unserer [Umfrage](#) zur Zufriedenheit mit der [Cloud-Telefonanlage Placetel](#) teilzunehmen.

Placetel, ein führender Anbieter von Cloud-Telefonanlagen, unterstützt seit 2007 Unternehmen dabei, ihre Kommunikation effizienter und flexibler zu gestalten. Über 40.000 Unternehmen vertrauen mittlerweile auf die Lösungen von Placetel und wir selbst sind davon begeistert.

Ihre Meinung ist uns wichtig! Teilen Sie uns mit, wie zufrieden Sie mit unserem Service, den Softphones, Hardware-Telefonen, der Flexibilität der Anlage und Sprachqualität sind.

Wie empfinden Sie die Sprachqualität und die Stabilität der Verbindung, selbst bei schlechter Internetverbindung? Wir möchten auch wissen, wie Sie unseren Support erleben und ob er Ihren Erwartungen entspricht.

Ihre Teilnahme an unserer Umfrage hilft uns, unsere Dienstleistungen weiter zu verbessern, mögliche bislang nicht bemerkte Probleme zu entdecken und noch besser auf Ihre Bedürfnisse einzugehen. Wir freuen uns auf Ihr Feedback und danken Ihnen im Voraus für Ihre Unterstützung. Wir sind sehr gerne für Sie da.