

Telefonie

Bei Telefonie haben wir uns auf den Anbieter [Placetel](#), [Microsoft Teams](#) und das Softphone [ZoiPer](#) fokussiert.

- [TEAMS](#)

- [Weiterleitung von Anrufen in TEAMS konfigurieren](#)
- [Übertragen eines Anrufs in Microsoft Teams oder Rückfragen an eine andere Person](#)
- [Einstellen der Benachrichtigungen in TEAMS je nach Situation \(Smartphone APP\)](#)
- [Assistenzfunktion in Microsoft Teams \(Delegation\)](#)
- [weitere Person zu einem Telefonat in TEAMS hinzufügen](#)
- [TEAMS Status konfigurieren](#)
- [Zwischen Call Queue/Auto-attendant \(Hotline/Pool\) und persönlichen Anrufen unterscheiden](#)
- [Call Queue beitreten ode verlassen als Operator](#)

- [ZoiPer](#)

- [Benachrichtigung konfigurieren](#)
- [Weiterleitung eines Anrufs an eine andere Person / Öffnen einer Konferenz](#)
- [Empfohlene Einstellungen](#)

- [Placetel](#)

- [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](#)

- [Deutsche Telekom](#)
 - [Klingelnde Endgeräte](#)
 - [Anrufmodus in Cloud PBX 2.0 App ändern \(mit Festnetzrufnummer raustelefonieren\)](#)

- [easybell](#)

TEAMS

Weiterleitung von Anrufen in TEAMS konfigurieren

Einstellungen von TEAMS öffnen [image.png](#)

[image.png](#)

- 1.) Öffnen der Einstellungen von TEAMS
- 2.) Öffnen der Kategorie: Anrufe
- 3.) Aktivieren der Funktion: Alle Anrufe weiterleiten
- 4.) Auswahl der Funktion: An eine neue Nummer oder einen neuen Kontakt weiterleiten
- 5.) Eintragen der internen Rufnummer bzw. des internen Kontaktes

Übertragen eines Anrufs in Microsoft Teams oder Rückfragen an eine andere Person

Desktop-Version

Wenn Sie in einem Telefonat sind, können Sie in der Menuleiste zwischen verschiedenen Optionen wählen

[image.png](#)

Wählen Sie "Halten" wenn der Anrufende in die Warteschlange soll, weil etwas zu klären oder zu ermitteln ist, bevor das Gespräch fortgesetzt wird

Wählen Sie **Übertragung** und dann die gewünschte Funktion, wenn Sie das Gespräch übertragen möchten

[image.png](#)

Durchstellen und die Nummer des gewünschten Ziels eintragen - Name oder Rufnummer (intern, extern oder Durchwahl)

Aktivieren Sie "Zurückrufen, wenn der Anruf nicht angenommen wird", damit der Anrufende wieder zu Ihnen zurück kommt, sollte der Empfänger nicht abnehmen

[image.png](#)

Ankündigen, dann durchstellen und die Nummer des gewünschten Ziels eintragen - Name oder Rufnummer (intern, extern oder Durchwahl) und auf **Ankündigen** klicken.

[image.png](#)

Ein weiteres Gespräch wird aufgebaut und Sie können "**Durchstellen**", wenn alles notwendige besprochen wurde.

[image.png](#)

Link zur Anleitung von Microsoft:

<https://support.microsoft.com/de-de/office/%C3%BCbertragen-eines-anrufs-in-microsoft-teams-b7f40f14-e083-46b9-b739-68038c8f73a0#ID0EBBD=Desktop>

Einstellen der Benachrichtigungen in TEAMS je nach Situation (Smartphone APP)

In der **linken oberen Ecke** befindet sich Ihr **Konto** mit Ihrem Bild bzw. Ihren Initialien. Klicken Sie dies an und dann auf **Einstellungen - Benachrichtigungen**

Bei Benachrichtigungen wählen Sie "**Benutzerdefiniert**"

Hier können Sie Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren, ganz nach Ihrem aktuellen Bedarf

Weiterhin gibt es weiter unter in der App im Bereich "Benachrichtigungen blockieren" unter anderem folgende Optionen:

Blockieren, wenn auf dem Desktop aktiv

Blockieren, wenn in Besprechung

Beides kann Sie dabei unterstützen, für weniger unerwünschte Benachrichtigungen zu sorgen.

Assistenzfunktion in Microsoft Teams (Delegation)

Sie können eine Person in Teams als Stellvertretung auswählen– eine Person, die Anrufe in Ihrem Namen empfangen und tätigen kann. Wenn Sie eine Stellvertretung hinzufügen, teilen Sie im Wesentlichen Ihre Telefonleitung, damit der Delegat alle Ihre Anrufe sehen und teilen kann.

Diese Funktion bietet sich z.B. für das Sekretariat an.

Die Einrichtung wird von der Person durchgeführt, die Ihre Rufnummer teilen möchte.

- Öffnen Sie die **Einstellungen** von Microsoft Teams über die drei Punkte oben rechts
- [Teams_Delegation_1.jpg](#)
- Navigieren Sie dann zu den Optionen **Anrufe** und klicken Sie ganz unten auf **Einen Stellvertreter hinzufügen**
- [Teams_Delegation_2.jpg](#)
- Nun können Sie nach dem gewünschten Delegaten suchen
- [Teams_Delegation_3.jpg](#)
- Zum Abschluss wird die aktive Stellvertretung angezeigt
- [Teams_Delegation_4.jpg](#)
- Hier ist es dann möglich, die gewünschten **Berechtigungen** zu setzen
- Wenn die Stellvertretung nicht mehr benötigt wird, kann über den Papierkorb eine Entfernung gestartet werden

TEAMS

weitere Person zu einem Telefonat in TEAMS hinzufügen

Um eine weitere Person zu einem Telefonat hinzuzufügen, klicken Sie bei einem laufenden Gespräch auf Personen und geben dann die Nummer oder den Namen des Kontaktes ein

[image.png](#)

TEAMS

TEAMS Status konfigurieren

Status: **Beschäftigt** - das Telefon klingelt trotzdem

Status: **Nicht stören** - das Telefon klingelt nicht

Es wird empfohlen, die Datenschutzsteinstellungen entsprechend anzupassen: [Datenschutz in TEAMS k... | PC-SPEZIALIST Wiki](#) um einige Automatismen zu aktivieren

Eine weitere Möglichkeit, um weniger Benachrichtigungen und somit weniger Anrufe zu erhalten

Öffnen Sie die Einstellungen von TEAMS

Wechseln Sie zu Benachrichtigungen und Aktivitäten (1)

Entfernen Sie den Haken (2)

Wichtig!

[image.png](#)

Zwischen Call Queue/Auto-attendant (Hotline/Pool) und persönlichen Anrufen unterscheiden

Im Toast ist sichtbar, wenn der Anruf für eine Call Queue/Auto-attendant (Hotline/Pool) erfolgt:

[Teams_Phone_Queue_1.png](#)

TEAMS

Call Queue beitreten ode verlassen als Operator

Zusätzlich zur Teams Phone Lizenz wird ein Teams Premium Abo benötigt, um die Queue App nutzen zu können.

ZoiPer

ZoiPer ist Ihr Softphone für das Notebook oder den PC

Benachrichtigung konfigurieren

Sie möchten keinen Anruf verpassen, aber dennoch nicht immer auf das Programm achten müssen.

Zoiper kann so eingestellt werden, dass nur sinnvolle Informationen an Sie weitergeleitet werden und Sie keine Anrufe verpassen.

Auf dem Screenshot sehen Sie, welche Einstellungen wir empfehlen.

Klicken Sie in Zoiper auf das Zahnrad und dann auf "Einstellungen"

[image.png](#)

Sollte es Sie stören, dass "Zoiper" automatisch in den Vordergrund springt, wenn Sie einen Anruf erhalten: Entfernen Sie den Haken bei "Fenster bei eingehenden Anrufen aktivieren"

Weiterleitung eines Anrufs an eine andere Person / Öffnen einer Konferenz

ZoiPer

Empfohlene Einstellungen

callto: Links automatisch mit ZoiPer anwählen

[ZoiPer Integration](#)

BLF aktivieren (damit können Sie sehen, wenn Kollegen oder wir im Gespräch sind)

[BLF aktivieren](#)

Im Konto die erweiterten Optionen öffnen, und als Präfix für internationale Anrufe 00 eintragen, damit Rufnummern in der Notation *+49 (0) 511 4510-61* automatisch gewählt werden

[ZoiPer_Tipps_00.JPG](#)

Placete!el

Placete!el ist Ihre Cloud-Telefonanlage

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.

Placetel

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.

Placetel

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.

Deutsche Telekom

Klingelnde Endgeräte

Funktion	Funktionscode	Hinweis
Klingeln des Endgeräts aktivieren	*12	
Klingeln des Endgeräts deaktivieren	*13	
Nicht stören deaktivieren	*79	

Anrufmodus in Cloud PBX 2.0 App ändern (mit Festnetzrufnummer raustelefonieren)

- Oben links auf sein **Kürzel** klicken
- [DeutscheTelekom_Anrufmodus_1.jpg](#)
- Dann die **Einstellungen** öffnen
- [DeutscheTelekom_Anrufmodus_2.jpg](#)
- Nun die **Anrufe** bearbeiten
- [DeutscheTelekom_Anrufmodus_3.jpg](#)
- Nun den **Anrufmodus** bearbeiten
- [DeutscheTelekom_Anrufmodus_4.jpg](#)
- Hier **Cloud PBX 2.0** auswählen, damit Angerufene die Festnetzrufnummer sehen
- [DeutscheTelekom_Anrufmodus_5.jpg](#)
- So sieht es dann gut aus:
- [DeutscheTelekom_Anrufmodus_6.jpg](#)

easybell