

1. Voicemail

Der Voicemail-Dienst der OfficeMaster Suite kann für Benutzer auf zwei Wegen konfiguriert werden.

▶ Telefonie-Interface

Das Telefonie-Interface bietet neben der Fernabfrage der Sprachnachrichten auch die Möglichkeit, persönliche Ansagen zu verwalten und die PIN zu ändern.

▶ Web-Interface

Über das Web-Interface der Voicemail-Lösung bieten sich Ihnen als Benutzer erweiterte Optionen zum zeitgesteuerten Verhalten der persönlichen Ansagen.

1.1. Prioritäten der Ansagen

Ihre OfficeMaster Voicemail-Box verbindet zahlreiche Anwendungsgebiete und damit auch Anwendungsgewohnheiten. Damit ergibt sich automatisch eine Vielzahl an Konfigurationsmöglichkeiten der Ansagen.

Die Punkte auf der folgenden Liste werden bei einer vollständigen Konfiguration der Voicemaillösung nacheinander abgefragt. Trifft ein Punkt zu, erfolgt die passende Ansage an den Anrufer.

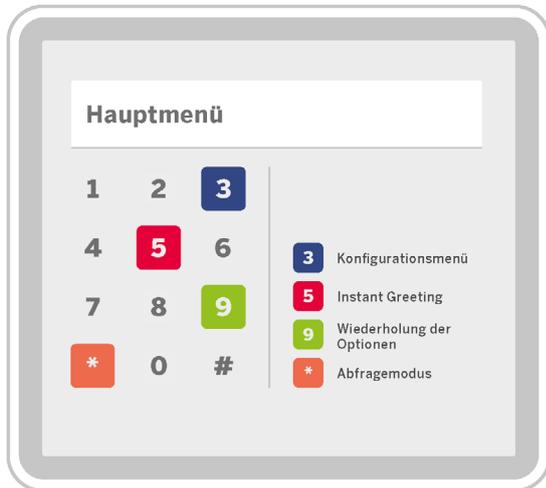
1. Instant Greeting Ansagen sind aktiviert
2. Für Ihr Benutzerkonto ist die Exchange Kalenderauswertung aktiv und Sie sind in einem Termin mit dem Status „*Beschäftigt*“ oder höher
3. Sie haben über das Web-Interface Ansagen konfiguriert und es trifft ein Eintrag zu. Weitere Details dazu finden Sie im Abschnitt des Web-Interfaces.
4. Sie haben entweder eine Ansage im Web-Interface mit dem Namen *greeting* hinterlegt oder haben über das Telefon-Interface *Begrüßung aufnehmen* aktiviert
5. Sie haben entweder eine Ansage im Web-Interface mit dem Namen *name* hinterlegt oder haben über das Telefon-Interface *Namen aufnehmen* aktiviert

Trifft keine dieser Punkte zu erfolgt die unternehmensweite Standardansage.

1.2. Verwendung des Telefonie-Interfaces

In diesem Abschnitt wird der sogenannte Voicebaum beschrieben. Dieser Voicebaum bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Nachrichten zu verwalten und das Verhalten Ihrer Voicemail-Box zu konfigurieren.

► Hauptmenü



Der Einstieg in den Voicebaum erfolgt über das Hauptmenü. Hier haben Sie vier Optionen:

- (*) Nachrichten abhören / Abfragemodus
- (3) Konfigurationsmenü öffnen
- (5) Instant Greetings verwalten
- (9) Wiederholung der Optionen

► Nachrichten abhören / Abfragemodus

Im Abfragemodus können Sie sowohl Ihre neuen als auch Ihre gespeicherten Nachrichten abhören. Alle Nachrichten werden in Form von E-Mails in Ihrem Outlook-Postfach abgelegt.



Neue Nachrichten in der Voicemail-Box entsprechen ungelesenen Sprachnachrichten in Ihrem E-Mail-Postfach. Gelesene Sprachnachrichten im Postfach entsprechen gespeicherten Sprachnachrichten in der Voicemail-Box.

Sie können damit Ihre Outlook Postfach-Nachrichten als neu oder als gespeichert markieren.

Hinweis! Verschieben Sie Ihre Nachrichten in einen Unterordner, werden sie über den Abfragemodus des Voicemailsystems nicht mehr berücksichtigt und somit nicht mehr abgespielt. Löschen Sie Nachrichten über den Abfragemodus, werden sie auch aus Ihrem Postfach gelöscht.

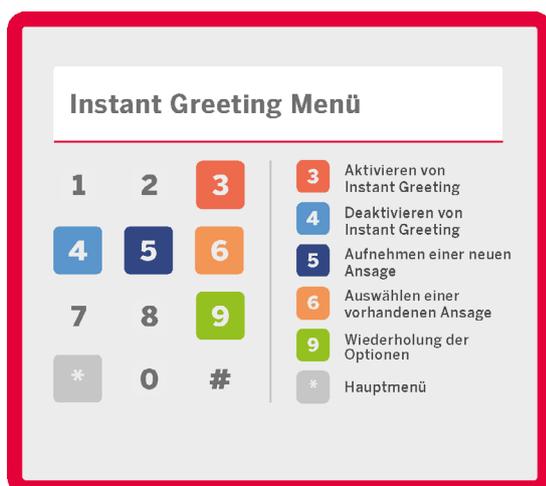
- (1) Rückruf: Wurde beim Hinterlassen der Nachricht von einem Telefon ohne Rufnummernunterdrückung angerufen, wird hiermit ein Rückruf an die entsprechende Rufnummer aufgebaut.
- (3) Nachricht löschen: Die Nachricht wird aus Ihrem Voicemail-System und dem Postfach gelöscht.
- (4) Vorherige Nachricht abspielen: Sofern dies nicht die erste neue Nachricht ist, können Sie hiermit eine Nachricht zurück springen und diese erneut abhören.

- (5) Aktuelle Nachricht erneut abspielen: Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine Wiederholung der aktuellen Nachricht wünschen.
- (6) Nächste Nachricht abspielen: Wollen Sie die aktuelle Nachricht nicht bis zum Ende anhören, können Sie hiermit auf die nächste Nachricht springen.
- (9) Wiederholung der Optionen: Hiermit werden Ihnen die möglichen Optionen vorgespielt.
- (*) Gespeicherte Nachrichten abspielen: Wählen Sie diese Option, um die gespeicherten bzw. als gelesen markierten Nachrichten, abzuhören.
- (#) Hauptmenü: Durch die Wahl dieser Option gelangen Sie wieder in das Hauptmenü.

Diese Optionen lassen sich auch auf zuvor gespeicherte Nachrichten anwenden. Allein (*) hat dabei eine andere Bedeutung und führt Sie auch in das Hauptmenü.

► Instant Greeting Menü

Bei der Verwendung von Instant Greeting können Sie bis zu 10 persönliche Ansagen verwalten. Neben dem Hinterlassen von Ansagen können Sie auch entscheiden, ob auf Ihrer Voicemailbox überhaupt Nachrichten hinterlassen werden dürfen. So kann es beispielsweise im Urlaub sinnvoll sein, auf das Aufzeichnen von Nachrichten zu verzichten und lediglich eine Ansage für den oder die Anrufer/In zu hinterlegen.



Instant Greeting versucht dabei möglichst wenige Konfigurationmaßnahmen von Ihnen als Benutzer zu verlangen und keine überflüssigen Optionen anzubieten.

Hier stehen Ihnen die folgenden Optionen zur Verfügung:

- (3) Aktivieren von Instant Greeting
- (4) Deaktivieren von Instant Greeting
- (5) Aufnehmen einer neuen Ansage
- (6) Auswählen einer vorhandenen Ansage
- (9) Wiederholung der Optionen
- (*) Hauptmenü

► Sonderfall: Erstmaliges Aufrufen von Instant Greeting

Wird das Instant Greeting das erste mal aufgerufen, steht Ihnen lediglich der Punkt **Aktivieren von Instant Greeting** zur Auswahl.

Es wird Ihnen sofort eine Hilfe vorgespielt, die Ihnen die Möglichkeit gibt, nach dem Signalton eine Ansage aufzuzeichnen.

Indem Sie eine beliebige Taste drücken oder einfach auflegen wird die Aufnahme beendet und Instant Greeting automatisch aktiviert.

Diese Ansage ist sofort aktiv und erlaubt es Anrufern eine Nachricht zu hinterlassen. Wollen Sie dies nicht, dürfen Sie nicht auflegen, sondern drücken die (4) um die Aufnahmefunktion zu deaktivieren.

► Aktivieren von Instant Greeting

Diese Option steht Ihnen nur zur Verfügung, wenn Instant Greeting zuvor deaktiviert wurde.

► Deaktivieren von Instant Greeting

Diese Option steht Ihnen zur Verfügung, sobald Sie eine Ansage für das Instant Greeting aktiviert haben.

Sobald das Instant Greeting deaktiviert wurde, greift die Voicemailbox auf andere Einstellungen zurück (beschrieben im Abschnitt „[Prioritäten der Ansagen](#)“).

Die Ansagen bleiben jedoch im System und können über das Web-Interface angehört und ersetzt werden. Hierbei achten Sie bitte darauf, dass nur die Namen *dtmf0* bis *dtmf9* verwendet werden dürfen.

► Aufnehmen einer neuen Ansage

Haben Sie weniger als 10 Ansagen hinterlegt, wird Ihnen hier angeboten, eine neue Ansage zu hinterlegen. Es wird immer automatisch die nächste freie Nummer für die Ansage verwendet. Anschließend können Sie diese als Instant Greeting Ansage aktivieren und die Aufnahme von Nachrichten gestatten oder verhindern.

► Auswählen einer vorhandenen Ansage

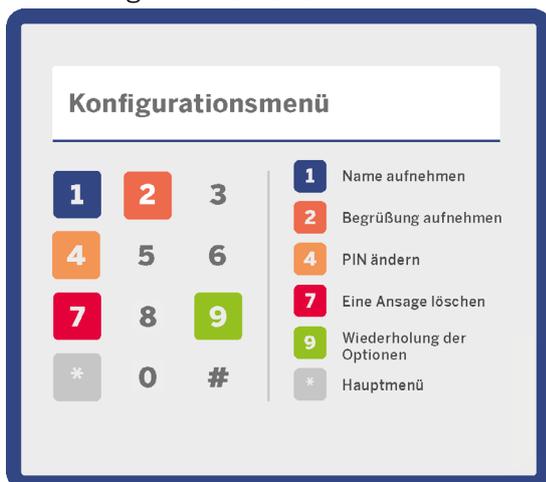
Mit den Tasten 0-9 wählen Sie eine Ansage aus. Die gewählte Ansage wird Ihnen anschließend vorgespielt. Anschließend können Sie diese Ansage als Instant Greeting Ansage aktivieren und die Aufnahme von Nachrichten gestatten oder verhindern.



Hinweis! Wollen Sie eine Ansage löschen, müssen Sie zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokumentes noch auf das Konfigurationsmenü navigieren und dort die Option „Eine Ansage löschen“ wählen.

► Konfigurationsmenü

Das Konfigurationsmenü eröffnet Ihnen weitreichende Optionen zur Einrichtung der Voicemailbox.



- (1) Name aufnehmen
- (2) Begrüßung aufnehmen
- (4) PIN ändern
- (7) Eine Ansage löschen
- (9) Wiederholung der Optionen
- (*) Hauptmenü

Die oben aufgeführten Punkte *Hauptmenü* und *Wiederholung der Option* entsprechen den bisherigen beschriebenen Verhaltensweisen, alle Weiteren werden im Folgenden genauer beschrieben:

► Name aufnehmen

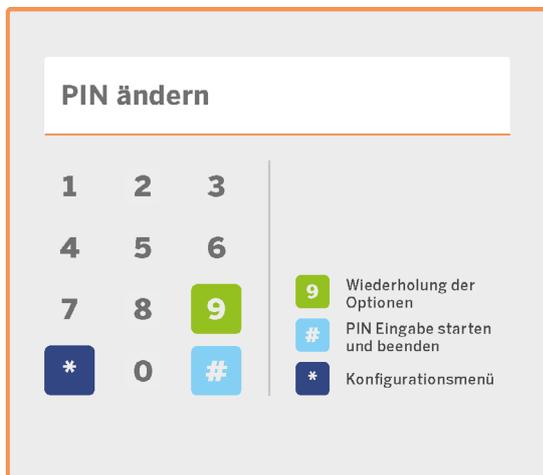
Wollen Sie keine komplette Begrüßung für Ihre Voicemail-Box aufnehmen, können Sie auch nur Ihren Namen aufsprechen. Vor und nach Ihrem aufgezeichnetem Namen wird dann eine im System hinterlegte Ansage platziert, sodass den Anrufern auf Ihrer Voicemail-Box eine vollständige Begrüßung vorgespielt werden kann.

Das Voicemailsysteem fordert Sie in diesem Menü auf, Ihren Namen nach dem Signalton zu hinterlassen. Jeder Tastendruck vor dem Signalton lässt Sie in das Konfigurationsmenü zurückkehren. Nachdem die Aufnahme gestartet wurde, schließt auch jeder Tastendruck die Aufnahme ab.

► Begrüßung aufnehmen

Wählen Sie diese Option, wenn Sie Ihren Anrufern eine komplette persönliche Begrüßung vorspielen lassen wollen. Das Voicemailsysteem fordert Sie in diesem Menü auf, Ihren Namen nach dem Signalton zu hinterlassen. Jeder Tastendruck vor dem Signalton lässt Sie in das Konfigurationsmenü zurückkehren. Nachdem die Aufnahme gestartet wurde, schließt jeder Tastendruck die Aufnahme ab.

► PIN ändern



In diesem Menü ändern Sie Ihre persönliche PIN. Mit dieser PIN haben Sie telefonischen Zugriff auf Ihr Voicemail-System und gelangen auch in dessen Menü.

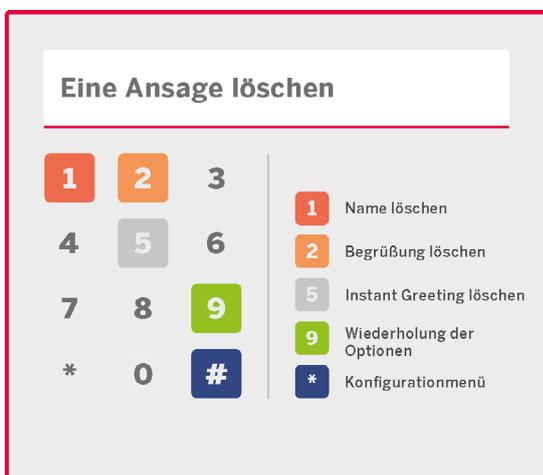
Während die Optionen vorgelesen werden, können Sie jederzeit mit

- (9) die möglichen Optionen erneut abspielen lassen,
- (#) die PIN-Eingabe starten,
- (*) in das Konfigurationsmenü zurückkehren.

Nachdem Sie Ihre PIN eingegeben haben, beenden Sie die Eingabe durch erneutes Drücken von (#). Wollen Sie die Eingabe abbrechen, drücken Sie (*) oder legen einfach auf.

► Eine Ansage löschen

Diese Option wird Ihnen nur angeboten, wenn Sie eine eigene Ansage im Voicemail-System gespeichert haben.



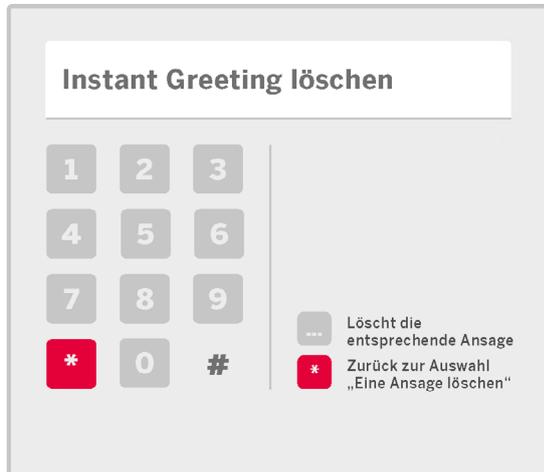
Das abgespielte Menü stellt sich dynamisch anhand der vorhandenen Ansagen zusammen. Nur vorhandene Ansagetypen werden Ihnen auch als Option angeboten.

- (1) Name löschen
- (2) Begrüßung löschen
- (5) Instant Greeting löschen
- (9) Wiederholung der Optionen
- (*) Konfigurationsmenü

► Name/Begrüßung löschen

Durch Auswahl einer der beiden Optionen wird die entsprechende Ansage sofort gelöscht.

► Instant Greeting löschen



Sie werden aufgefordert, die Nummer des zu löschenden Instant Greetings einzugeben. Anschließend wird das Instant Greeting nochmals abgespielt und Sie müssen das Löschen bestätigen.

Durch Drücken von (*) gelangen Sie zurück in das Menü „Eine Ansage löschen“

1.3. Verwendung des Web-Interfaces

Sie erreichen das Web-Interface der Voicemail über (bitte lokale Adresse eintragen)

Die Anmeldung erfolgt mit Ihren Domain-Benutzerangaben, ähnlich wie bei der Anmeldung am PC.

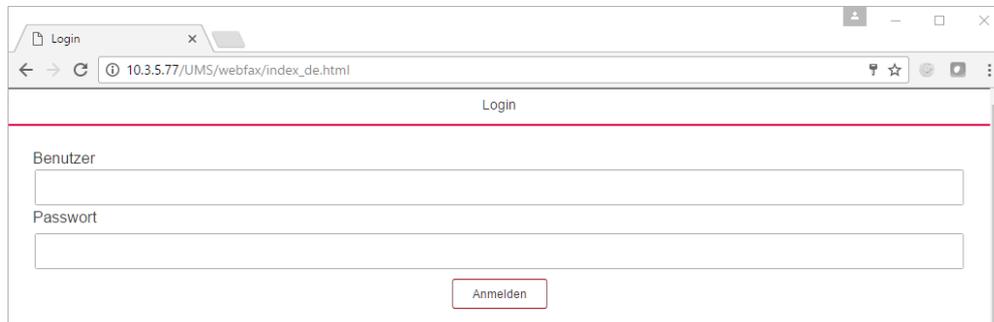


Abbildung 1.1: Anmelden am Web-Interface

1.3.1. Benutzerprofil einstellen

Nach dem erstmaligen Einloggen mit Ihrem Benutzerkonto steht noch kein persönliches Profil für die Konfiguration zur Verfügung. Dieses Profil wird beim ersten Besuch des Web-Interfaces komplett automatisch erzeugt. Diese Erstellung des Profils bestätigen Sie durch **Profil speichern**.

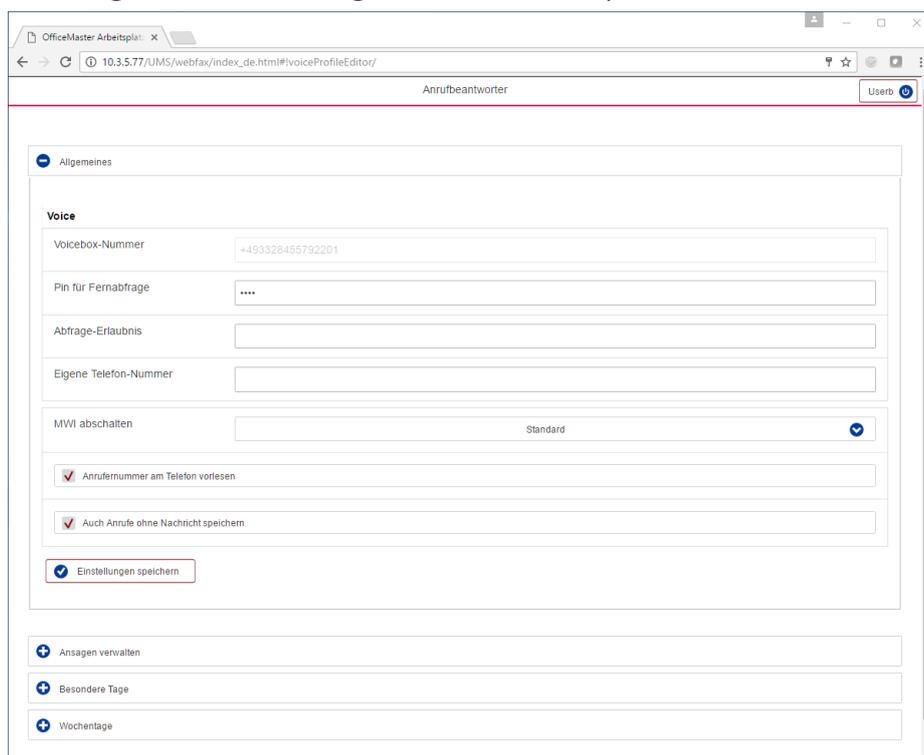


Abbildung 1.2: Neues Profil auf dem Voicemail-System speichern

Der obere Bereich der Oberfläche enthält die allgemeinen Informationen zu Ihrer Voicemail-Box aus dem Unternehmensverzeichnis. Grau hinterlegte Bereiche können im Benutzerkontext nicht geändert werden, sind aber zur Information enthalten.

► PIN

Hier können Sie Ihre PIN zur Authentifizierung an der Voicemail-Box ändern. Diese PIN verwenden Sie bei der Abfrage der Voicemail-Box per Telefon. Für das Web-Interface hat dies keinen Einfluss.

► Abfrage-Erlaubnis

Sollten verstärkte Sicherheitsvorkehrungen der Voicemail-Boxen bei Ihnen eingestellt sein, können zusätzlich zur PIN bis zu drei zur abfrageberechtigten Rufnummern hinterlegt werden. Ein Abfragen der Voicemail-Box per Telefon ist dann nur von einer der angegebenen Rufnummern möglich.

► Eigene Telefonnummer

Die hier hinterlegte Rufnummer verwenden Sie, um über das Web-Interface persönliche Ansagen aufzunehmen bzw. um sich über das optionale Outlook-Plugin hinterlassene Nachrichten abspielen zu lassen.

1.3.2. Ansagen verwalten

Mit der hinterlegten Telefonnummer fügen Sie eine neue Ansage hinzu.

The screenshot shows a web interface for managing voicemail messages. It features several sections: 'Allgemeines' (General), 'Ansagen verwalten' (Manage messages), 'Besondere Tage' (Special days), and 'Wochentage' (Days of the week). The 'Ansagen verwalten' section is expanded, showing an 'Aktualisieren' (Refresh) button, an 'Ansprache:' field with 'Standard Begrüßungstext' (Standard greeting text) and an 'Auf Telefon' (On phone) button. Below this are two informational boxes: 'Ansprache hochladen (mp3, raw, max. 2 MB)' (Upload message) and 'Ansprache per Telefon aufnehmen' (Record message on phone).

Abbildung 1.3: Übersicht über die vorhandenen Ansagen

The screenshot shows a dialog box for recording a message on the phone. It has a title bar with a close button. The form contains: 'Name der Aufnahme' (Recording name) with a text input field containing 'Ansprache'; 'Anzurufende Nummer' (Number to call) with a text input field containing '+4930123456789'; a prompt 'Dateiname ohne Dateiendung eingeben!' (Enter filename without extension!) and a note 'Dateiname muss länger als 2 Zeichen sein!' (Filename must be longer than 2 characters!); and a 'Jetzt aufnehmen' (Record now) button with a checkmark icon.

Abbildung 1.4: Eine neue Ansage per Telefon aufnehmen

Nach der Aufnahme steht Ihnen diese Ansage zur Verfügung und Sie können Sie durch „Auf mein Telefon“ abhören.

1.3.3. Profil erstellen

Bei der Verwendung der Profile ist folgende Wertigkeit zu beachten:

- „von der größten Spanne zur kleinsten“
- Wochentag überschreibt Wochentags
- Zeitraum (Startdatum & Enddatum) überschreibt Wochentag
- Datum überschreibt Zeitraum

Als Beispiel gehen Sie auf den „Wochentags-Bereich“ und wählen die Zeitspanne Mon-Fri.



Abbildung 1.5: Vordefinierte Tage

Bei allen Zeitspannen oder auch einzelnen Tagen/Daten wird der gleiche Folgedialog aufgerufen. Hier können Sie das Verhalten des Voicemail-Dienstes für Rufe auf das betreffende Benutzer-Konto konfigurieren. Wenn Sie noch nichts eingetragen haben, gilt das Standardverhalten. Es meldet sich die Voicemail-Box mit dem Standard-Begrüßungstext und der Möglichkeit zum Hinterlassen einer Nachricht.

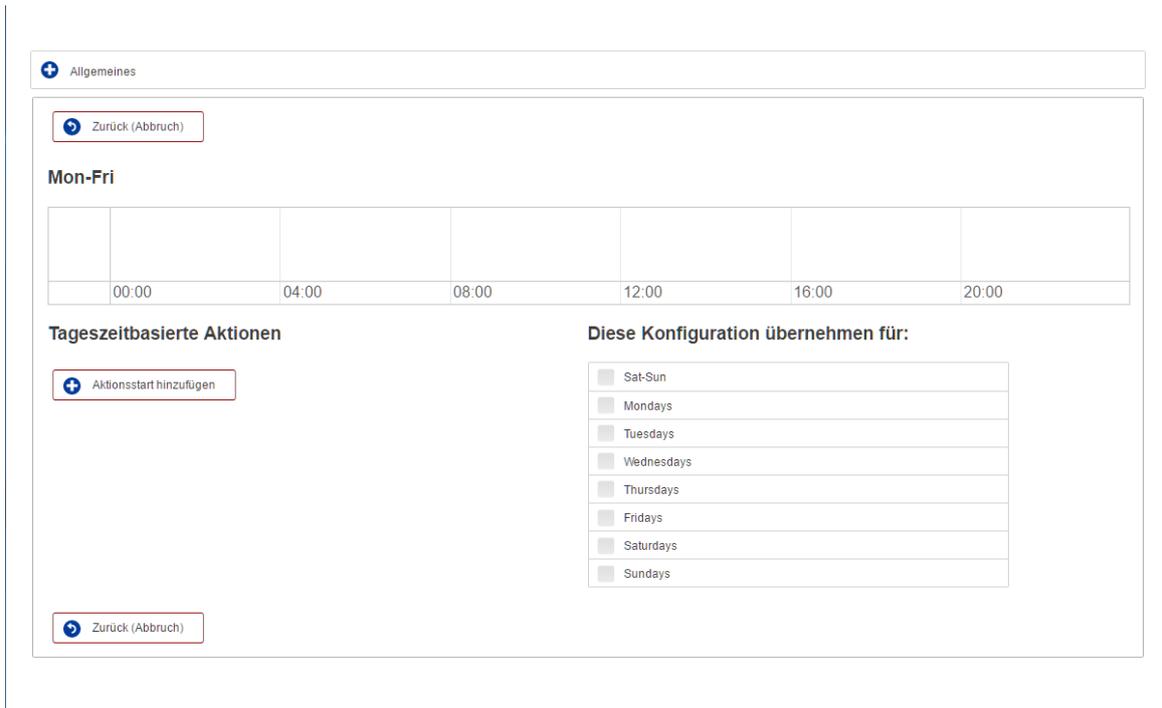


Abbildung 1.6: Profilsicht ohne Eintrag

Mit **Startpunkt hinzufügen** fügen Sie einen neuen Startzeitpunkt hinzu. Sie ändern dabei nichts an den Einstellungen, weshalb auch keine Änderung im Verhalten eintritt.

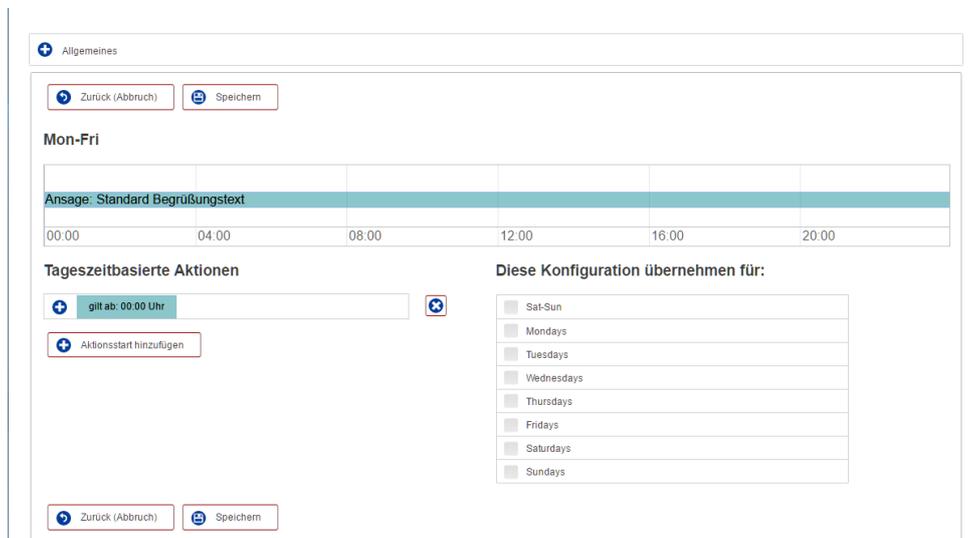


Abbildung 1.7: Startpunkt mit Standard-Begrüßung

Der zweite hinzuzufügende Startpunkt wird nun abweichend konfiguriert. Stellen Sie die Startzeit auf 9:00 ein und klicken anschließend auf das „+“ um weitere Details anzupassen.



Hinweis! Das Speichern der Daten auf dem System erfolgt erst durch Drücken des Buttons *Speichern*.

Abbildung 1.8: Neuer Startpunkt mit abweichendem Verhalten

Entfernen Sie den Haken bei **Aufnahme**, damit keine Nachrichten mehr hinterlassen werden können und stellen Sie die zuvor aufgenommene Ansage ein.

Das Voicemail-System kennt nur Startzeitpunkte, demnach erstellen wir für die Zeit nach 16:00 Uhr erneut einen Startpunkt mit abweichendem Verhalten.

Abbildung 1.9: Dritter Startpunkt



Hinweis! Ohne gültigen Startzeitpunkt verhält sich die Voicemail-Box nach einem Standardmuster. Wenn Sie den als erstes erstellten Startzeitpunkt löschen hat dieses Profil nur Gültigkeit ab 9:00 (Startzeitpunkt 2). Alles was vor 9:00 als Ruf verarbeitet werden soll, wird nach entsprechendem Standard behandelt. Durch geschickte Kombinationen der Fallback-Ebenen mit Ihren Wertigkeiten, lassen sich damit nahezu beliebige Kombinationen abbilden.