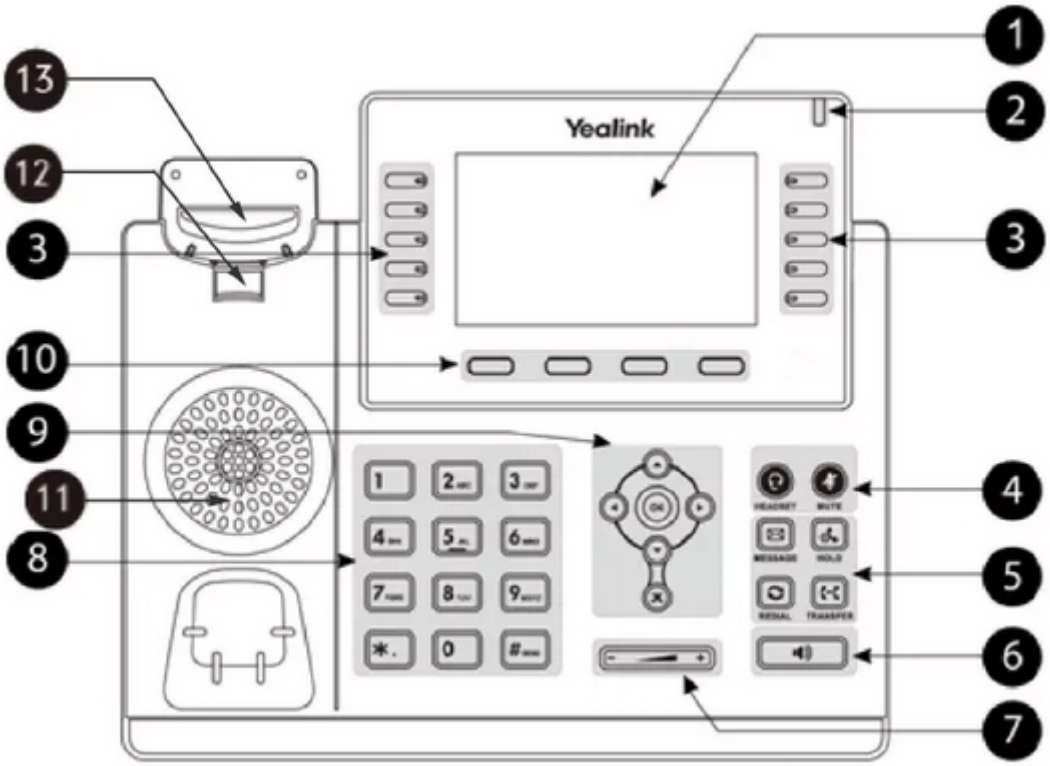
Herz - Bedienungsanleitung Telefonanlage

In dieser Anleitung finden Sie folgende Themen:

- Bedienelemente Telefone
- Anrufe
- Anklopfen, Halten, Makeln, Weiterleiten
- Rufumleitung
- Dreierkonferenz
- DND
- Cloudya-Zugang & Webapp
- Cloudya Handy-App
- Troubleshooting
- Hersteller-Handbücher

Bedienelemente Telefone

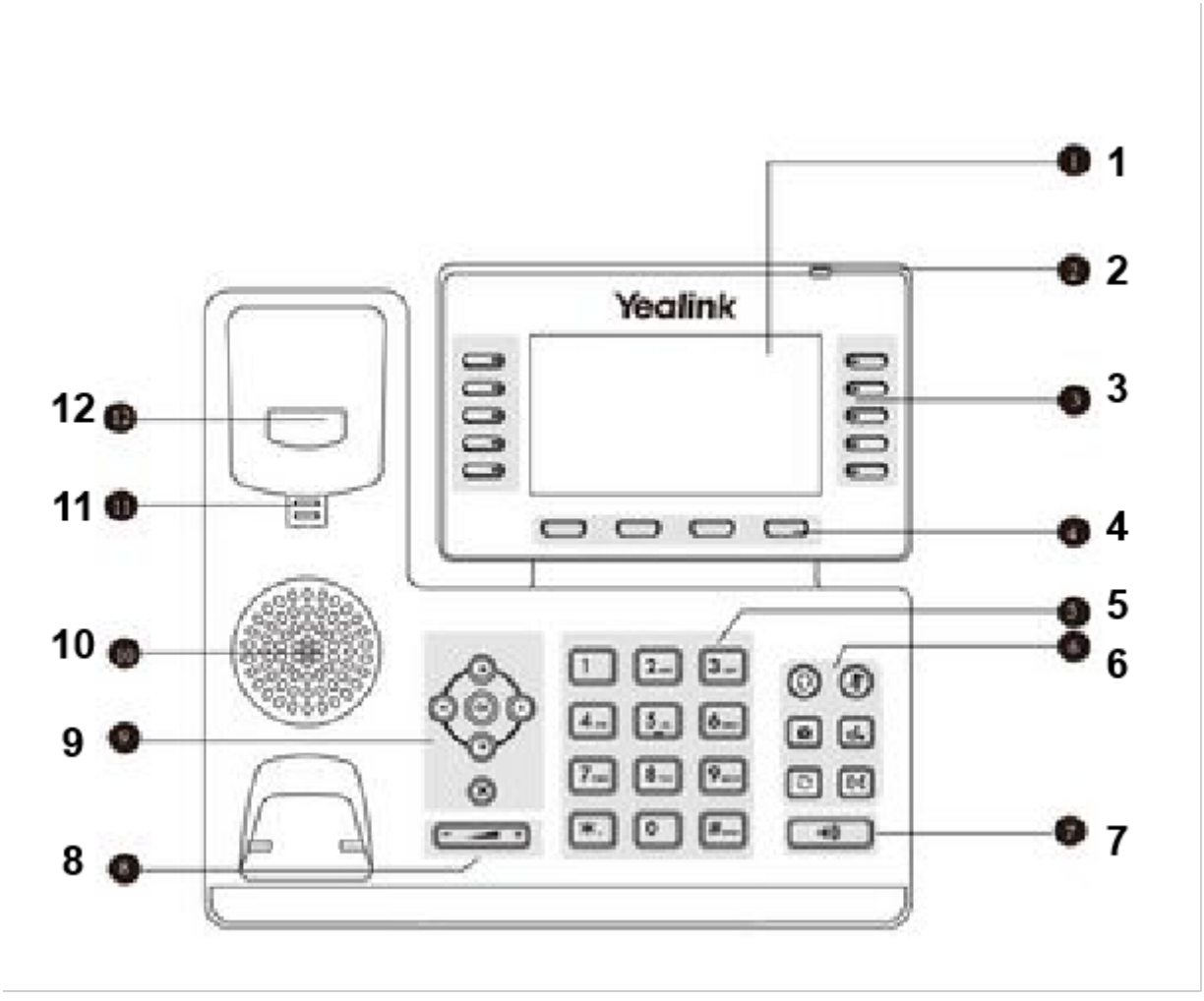
Bedienelemente Yealink T43U



Nummer	Element	Beschreibung
1	Display	Beleuchtetes Display, konfigurierbar im Hardware-Menü
2	Power-LED	Zeigt Telefonstatus und Entgangene Anrufe an
3	Kurzwahltasten	frei programmierbare Funktionen auf drei Ebenen
4	Headset	Schaltet Headset ein oder aus. Leuchtet bei aktiviertem Headset
	Mute	Schaltet Mikrofon stumm. Leuchtet bei stummschaltung
5	Message	Zugriff auf Voicemailsystem
	Redial	Schnellzugriff auf Anruflistem
6	Freisprechen	Schaltet in den Freisprechmodus. Leuchtet bei aktiviertem Freisprechmodus
7	Lautstärke	Ändert die Lautstärke von Klingeln, Hörer, Freisprechen, Headset
8	Zifferntasten	Tasten zum Wählen von Nummern
9	Navigationstasten	Steuern durch die Telefonmenüs

		OK zum Bestätigen/Abheben
		X zum Ablehnen/Auflegen/Verlassen von Menüs
		Unten für Hardware-Menü
		Oben für Telefon-Menü
		Links für Anrufliste
		Rechts für Telefonbuch
10	Soft-Tasten	Kontextabhängig - Wählen die im Display angezeigten Funktionen aus
11	Lautsprecher	für Läuten und Freisprechen
12,13	Hörergabel mit Befestigungstab	Abheben/Auflegen

Bedienelemente Yealink T53



Yealink T52S, T54S, T53, T53W, T54W

Position	Description
1	LCD Display
2	LED Leuchte
3	Frei belegbare Funktionstasten
4	Soft-Tasten
5	Alphanumetrisches Tastenfeld
6	Tasten für Headset, Stummschaltung, Voicemail, Wahlwiederholung, Halten und Anrufweiterleitung
7	Lautsprecher-Taste
8	Lautstärke-Taste
9	Navigationstasten
10	Lautsprecher
11	Hörerhalterung
12	Telefongabel

Anrufe

Abgehend:

mit dem Hörer

- Heben Sie den Hörer ab
- Wählen Sie die gewünschte Nummer.
- Bestätigten Sie den Wahlvorgang mit ☒ oder der Soft-Taste Anrufe.
- Zum Beenden des Gesprächs drücken Sie die **Beenden**-Soft-Taste, ☒ oder legen den Hörer auf.

Alternative:

- Wählen Sie die gewünschte Nummer.
- Heben Sie den Hörer ab
- Zum Beenden des Gesprächs drücken Sie die **Beenden**-Soft-Taste, ☒ oder legen den Hörer auf.

im Freisprechmodus

Drücken Sie die Lautsprechertaste;

- Wählen Sie die gewünschte Nummer.
- Bestätigten Sie den Wahlvorgang mit ☒ oder der Soft-Taste Anrufe.
- Zum Beenden des Gesprächs drücken Sie die **Beenden**-Soft-Taste oder ☒.

mit dem Headset

- Aktivieren Sie das Headset durch Drücken der Headset-Taste☒.
- Wählen Sie die gewünschte Rufnummer.
- Bestätigen Sie den Wahlvorgang mit ☒ oder der Soft-Taste **Anrufen**.
- Zum Beenden des Gesprächs drücken Sie die Abbruch-Taste☒oder die Soft-Taste **Beenden**.

Ankommend:

Um ein ankommendes Gespräch entgegen zu nehmen:

- Heben Sie den Hörer ab oder drücken Sie die Freisprech-Taste ☒für den Freisprechmodus. Wenn ein Headset angeschlossen ist, drücken Sie die Headset-Taste ☒
- Je nach gewählter Annahme-Art, beenden Sie das Gespräch mit dem Auflegen des Hörers, das Drücken der Beenden-Soft-Taste oder drücken Sie die Abruch-Taste, beziehungsweise die Headset-Taste ☒.

Anklopfen, Halten, Makeln, Weiterleiten

Anklopfen

Geht während eines aktiven Gesprächs ein weiterer Anruf ein, wird dies durch das Symbol eines läutenden Hörers auf dem Display und durch einen doppelten Anklopfton gemeldet.

Sie haben folgende Optionen:

- Nehmen Sie den eingehenden Anruf mit der Soft-Taste **Annehmen** entgegen und setzen Sie das aktive Gespräch auf **Halten**.
- Sie können den eingehenden Anruf mit der Soft-Taste **Abweisen** ablehnen.
- Sie können den eingehenden Anruf ohne Ankündigung mit der **Weiterleiten**-Soft-Taste weiterleiten.
  - Eingehende Anrufe können nur anklopfen, wenn die Anklopffunktion an Ihrer Nebenstelle ausgewählt wurde. Um die Anklopffunktion einzuschalten, wählen Sie im Menü unter Anrufeinstellungen den Punkt „Anklopfen“ aus und bestätigen Sie Ihre Auswahl.

Einen Anruf halten

- Um einen aktiven Anruf zu halten, wählen Sie die Soft-Taste **Halten**.

- Um einen eingehenden Anruf während eines aktiven Gesprächs anzunehmen, wählen Sie die **Annehmen**-Soft-Taste. Zum Abweisen des Anrufes, drücken Sie die Soft-Taste **Abweisen**. Um den Anruf weiterzuleiten, drücken Sie die Soft-Taste **Weiterleiten.**

⇒ Das aktive Gespräch wird nun gehalten.

Wird ein Gespräch gehalten, kann aktuell nicht auf das zentrale Telefonbuch zugegriffen werden.

Makeln

- Um zwischen zwei Gesprächspartnern zu wählen, drücken Sie die Soft-Taste **Makeln** oder die Pfeiltasten und , um das entsprechende Gespräch auszuwählen und dann die Soft-Taste **Makeln** bzw. **Weiter**.

⇒ Das inaktive Gespräch wird auf **Halten** gesetzt und der Anrufer hört eine Wartemusik.

Anrufweiterleitung

Anrufweiterleitung mit Ru?ckfrage

- Nehmen Sie den eingehenden Anruf an.
- Drücken Sie die Soft-Taste **Weiterleiten**.
- Geben Sie die Ziel-Rufnummer ein und drücken Sie☒ oder drücken Sie die gewünschte Ziel-Funktionstaste (siehe Funktionstasten belegen).
- Kündigen Sie den durchzustellenden Anruf an.
- Drücken Sie zur Übergabe des Gespräches die Soft-Taste **Weiterleitung** oder legen Sie auf.

Blind Transfer

- Nehmen Sie den ankommenden Anruf nicht entgegen.
- Drücken Sie die Soft-Taste **Weiterleiten** bzw ☒*.
- Geben Sie die Ziel-Rufnummer ein.
- Drücken Sie zur Übergabe des Gesprächs die Taste **Weiterleiten** bzw. **Senden**.
- Legen Sie nun auf.

Wird für eine Weiterleitung ein aktives Gespräch gehalten, muss zunächst die Soft-Taste **Weiterleiten** ausgewählt werden und erst dann kann die Rufnummer gewählt werden. Die Anrufweiterleitung wird mit einem erneuten Drücken der Soft-Taste **Weiterleiten** gestartet.

Rufumleitung

Zur Rufumleitung steht jeder Nebenstelle standardmäßig ein Profil zur Verfügung, das über die verschiedenen Endgeräte bearbeitet werden kann. Außerden ist jede Nebenstelle standardmäßig so konfiguriert, dass externe Anrufe nach einigen Sekunden an die Vermittlung weitergeleitet werden. Diese Einstellung sollte erhalten bleiben!

Feste Rufumleitung (Immer / im Telefonmenü Umleitung fix)

Alle eingehenden Anrufe werden immer und sofort auf die hier definierte Rufnummer umgeleitet.

Rufumleitung bei besetzt (Besetzt)

Gehen während eines aktiven Telefonats weitere Anrufe ein, werden diese sofort umgeleitet. Diese Rufumleitung funktioniert nur, wenn die Funktion Anklopfen deaktiviert ist.

Rufumleitung nach Zeit (Keine Antwort)

Sie nehmen den eingehenden Anruf nicht innerhalb einer definierten Zeitspanne (Timeout) entgegen. Der Timeout kann auf 5, 10, 15 oder 20 Sekunden eingestellt werden. Wohin soll der eingehende Anruf nach Ablauf der festgelegten Zeit weitergeleitet werden. Der Anrufer erhält ein Anklopfsignal und wird dann an das definierte Ziel weitergeleitet.

Rufumleitung bei nicht erreichbar (Nicht registriert)

Die Funktion greift nur in folgenden Fällen:

- wenn das Endgerät nicht an der Telefonanlage angemeldet ist. Bspw. bei Unterbrechung der Internet- oder der LAN Verbindung. Alle eingehenden Anrufe werden an ein definiertes Ziel weitergeleitet.

> Hinterlegen Sie als Ziel immer eine verfügbare Zielrufnummer. Stellen Sie sicher, dass sich keine Mailbox oder Ansage meldet.

Rufumleitungen können Sie auch über Funktionscodes aktivieren:

*10	Aktivierung des Rufumleitungsprofils
*11 + Ziel	Feste Rufumleitung auf die Rufnummer
**11	Feste Rufumleitung aufheben
*12 + Ziel	Rufmleitung nach Zeit auf die Rufnummer
**12	Rufumleitung nach Zeit aufheben
*13 + Ziel	Rufumleitung bei besetzt auf die Rufnummer

**13	Rufmleitung bei besetzt aufheben
*14 + Ziel	Rufumleitung bei nicht registriert auf die Rufnummer
**14	Rufumleitung bei nicht registriert aufheben

Einstellung zur Rufumleitung (standardmäßig werden Anrufe nach Zeit an die Vermittlung weitergeleitet!)

Eigene Rufumleitung aktivieren:

1. Am Telefon
   1. Menü > Rufumleitung:Profile > Default > Rufumleitung Immer/Besetzt/Nach Zeit > Umleitungsziel hinzufügen oder bereits hinzugefügtes Ziel aktivieren/deaktivieren
2. In der App
   1. Einstellungen > Rufumleitung >Profil Standard >Immer/Besetzt/KeineAntwort(NachZeit) mit Schalter aktivieren und Ziel eingeben

> Wichtig ist, dass die Weiterleitung nach Zeit auf die 9101-"Vermittlung-Telefon" eingetragen bleibt! (Binder: 618 Kohlbacher Monika Zentrale)

Dreierkonferenz

Führen Sie folgende Schritte durch, um eine Konferenz zu starten:

- Rufen Sie den ersten Teilnehmer an.
- Drücken Sie die Soft-Taste Konferenz.
- Wählen Sie die Nummer des zweiten Teilnehmers.
- Drücken Sie die☒, die Soft-Taste **Anrufen** bzw. **Konferenz**.
- Sobald der zweite Teilnehmer den Hörer abnimmt, drücken Sie ein weiteres Mal die **Konferenz**-Soft-Taste, um das Gespräch mit allen Beteiligten zu beginnen.
  Mit der Soft-Taste **Teilen**, können Sie laufende Konferenzen aufteilen. Mit der Soft-Taste **Verwalten**, können Sie die einzelnen Teilnehmer ggfs. stummschalten oder entfernen.

> Eine Konferenz mit mehr als drei Teilnehmern lässt sich einfach über das Serviceportal einrichten. Dafür bitte die IT kontaktieren!

DND (Do not Disturb)

Mit der Funktion Do Not Disturb (DND) können eingehende Anrufe automatisch abgewiesen werden. (Eingehende Anrufe werden als „verpasste Anrufe“ angezeigt).

Aktivieren Sie den DND-Modus wie folgt:

- Drücken Sie die **DND**-Soft-Taste auf Ihrem Display.

Ihr Telefon ist im DND-Modus, wenn auf dem Display das Zeichen bzw. angezeigt wird. Ist Ihr Endgerät im DND-Modus, wird der Anrufer standardmäßig SOFORT auf das Ziel der Weiterleitung "Nach Zeit" weitergeleitet. Gibt es mehrere Endgeräte, müssen alle auf DND geschaltet werden um die Weiterleitung zu aktivieren.

Cloudya-Zugang und Webapp

Zusätzlich zum Tischtelefon gibt es die Möglichkeit, mobile Geräte oder Computer als Endgeräte zu verwenden.
Dazu gibt es für Android und iOS Apps, für Mac und Windows einen Desktop Client oder eine Webapp unter start.cloudya.com.

Zum Aktivieren des Zugangs wird für jeden User ein Email generiert, über das ein Kennwort gesetzt werden muss. Die Email-Adresse an die das Mail gesendet wurde und das gesetzte Passwort ergeben die Zugangsdaten für Cloudya-Dienste.



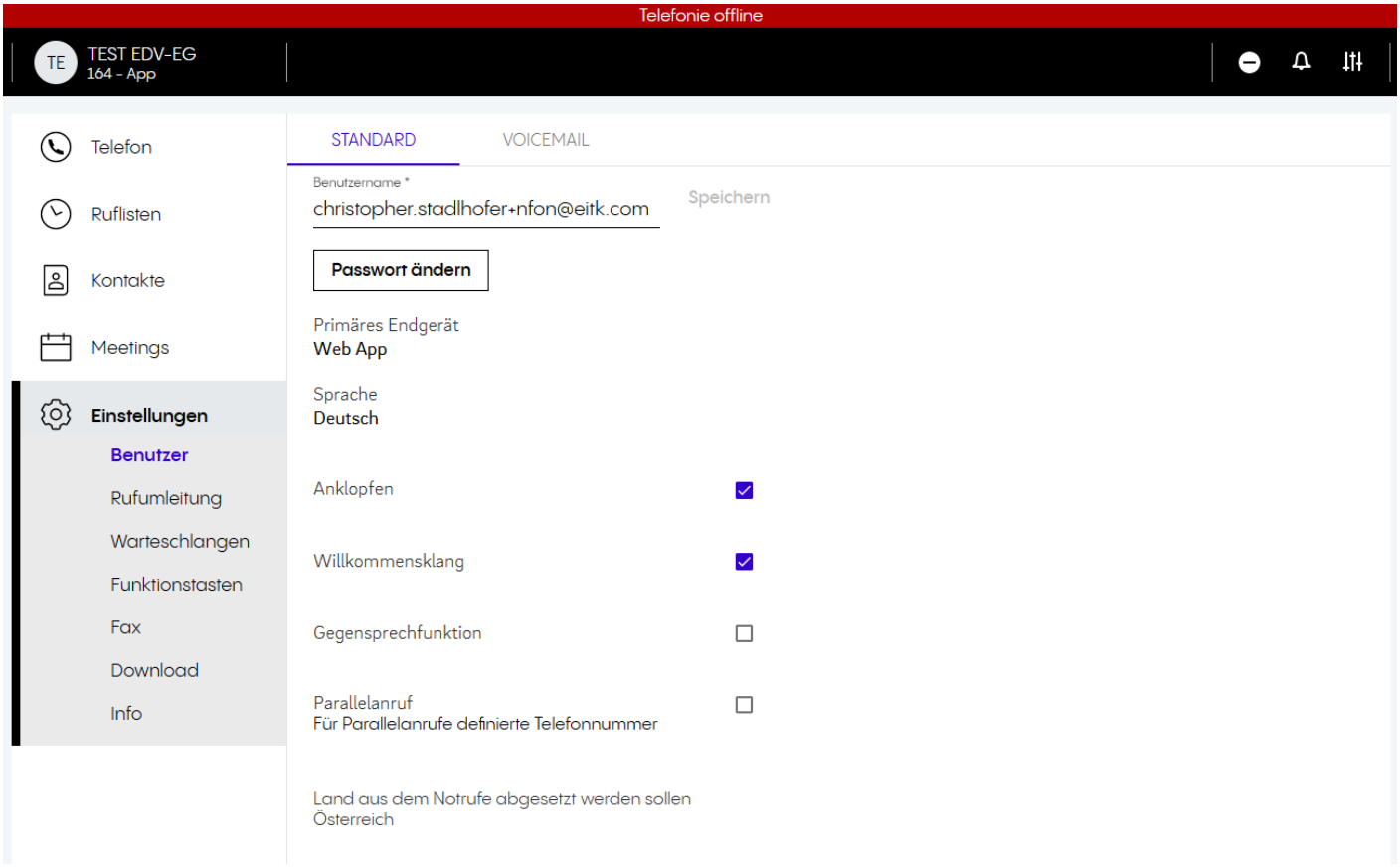
Nach dem Login in der Webapp können Mikrofon und Lautsprecher freigegeben werden, um über die Webapp zu telefonieren.
Ohne Mikrofonzugriff kann die Webapp nur zur Konfiguration der eigenen Nebenstelle verwendet werden. Mit Später erledigen kann der Vorgang übersprungen werden.



In der Webapp kann die eigene Nebenstelle konfiguriert werden.

Zur Verfügung stehen:

Einstellungen zum eigenen Profil:



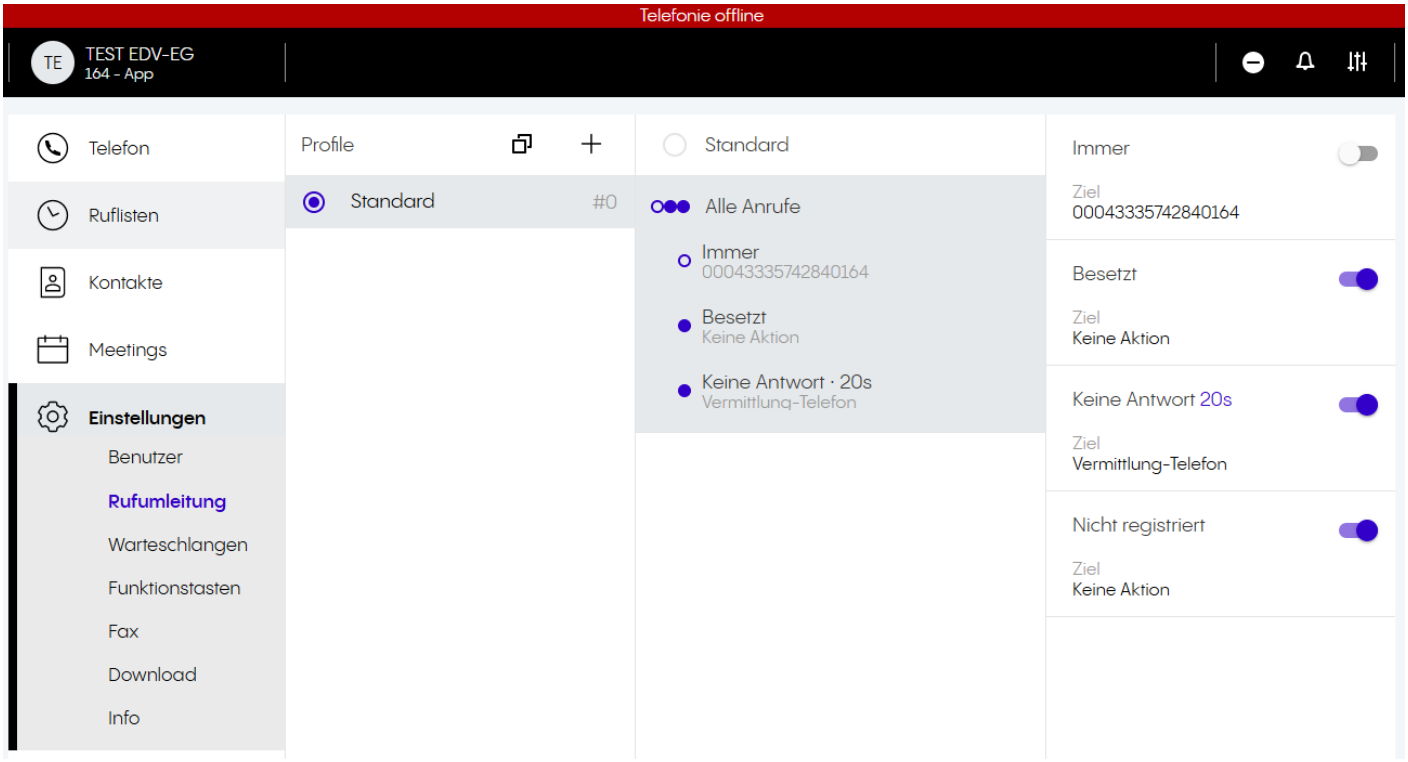
Einstellung zur Rufumleitung

> Standardmäßig werden Anrufe nach Zeit an die Vermittlung weitergeleitet!

Eigene Rufumleitung aktivieren:

1. Am Telefon
    1. Menü > Rufumleitung:Profile > Default > Rufumleitung Immer/Besetzt/Nach Zeit > Umleitungsziel hinzufügen oder bereits hinzugefügtes Ziel aktivieren/deaktivieren
2. In der App
    1. Einstellungen > Rufumleitung >Profil Standard >Immer/Besetzt/KeineAntwort(NachZeit) mit Schalter aktivieren und Ziel eingeben

> Wichtig ist, dass die Weiterleitung nach Zeit auf die 9101-"Vermittlung-Telefon" eingetragen bleibt!

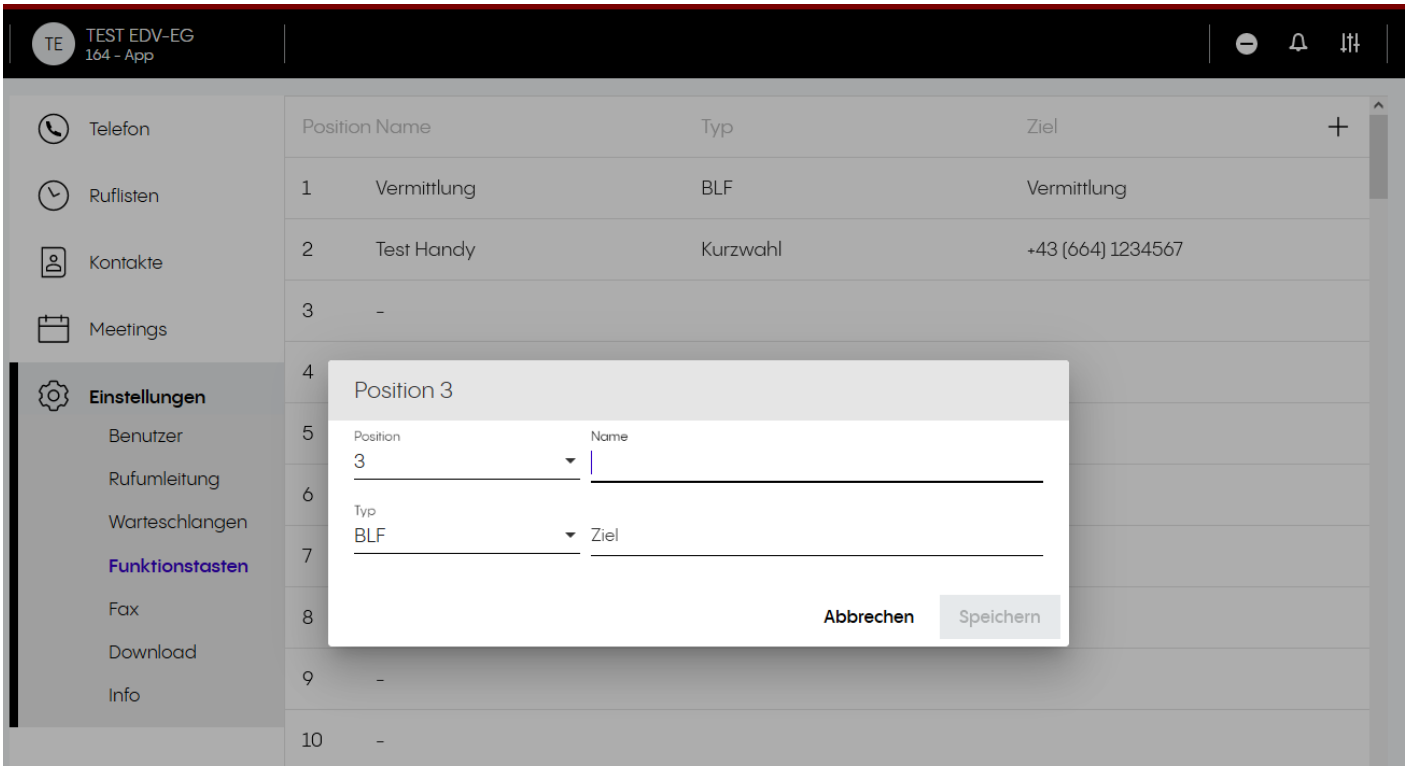


Funktionstasten belegen

Hier können Funktionstasten definiert werden. Diese werden in der App und am Tischtelefon als Kurzwahltasten angezeigt. Pro Telefon können bis zu 21 Tasten belegt werden(Yealink T43U, abhängig vom Endgerät), alles darüber wird nur in der App angezeigt. Möglich sind: BLF-Tasten (interne Teilnehmer) oder Kurzwahlen (externe Rufnummern). Die restlichen Auswahlmöglichkeiten (Dienst, Gegensprechen, Funktionscode) werden nicht verwendet. So kann jeder Benutzer seine Tasten selbst belegen und verwalten.

Die Position bestimmt die Reihenfolge der Tasten (nur freie Tasten werden angezeigt)
Unter Name kommt die Bezeichnung welche am Display erscheint (Nicht der Kontaktname!)
Unter Typ wählen Sie zwischen: Kurzwahl=eine externe Rufnummer im Format +43123456789

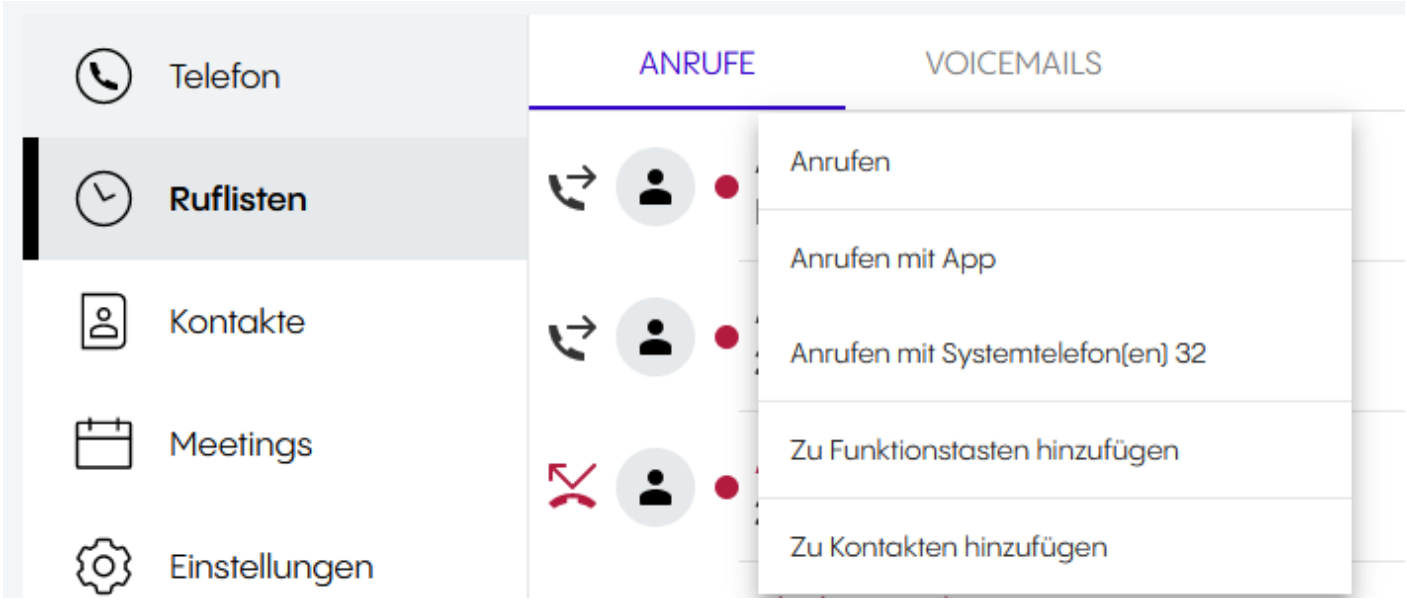
BLF= interne Kontakte aus der eigenen Organisation
Unter Ziel wird der Name oder die Nebenstelle der gewünschten Person eingetragen (Möglichkeiten werden vorgeschlagen)



> Es kann ein paar Minuten dauern, bis die Änderungen auch tatsächlich am Telefon angezeigt werden

Bereits bestehende Funktionstastenbelegungen können Sie über das  Symbol löschen bzw. über  bearbeiten.

Zusätzlich können die Funktionstasten auch aus der Rufliste oder den Kontakten befüllt werden:



Mit einem Rechtsklick auf den entsprechenden Eintrag kann der Anrufer direkt zu den Funktionstasten oder lokalen Kontakten hinzugefügt werden.

Weiters gibt es noch die Möglichkeit, die Desktop App herunterzuladen und als Software lokal zu installieren und lokale Kontakte (nur für den Benutzer sichtbar) einzuspeichern.

Fax

Wenn notwendig, kann über die Webapp auch ein Fax eingerichtet werden. Die Infos zum Einrichten hat die IT-Abteilung.
Weiters gibt es noch die Möglichkeit, direkt die Desktop Apps herunterzuladen und lokale Kontakte (nur für den Benutzer sichtbar) einzuspeichern.

Cloudya App (Android & IOS)

Initialer Login

Um die App zu nutzen, müssen Sie sich mit Ihrem Cloudya-Benutzernamen und Passwort anmelden. Dies sind dieselben Zugangsdaten, die Sie auch auf https://start.cloudya.com verwenden würden.

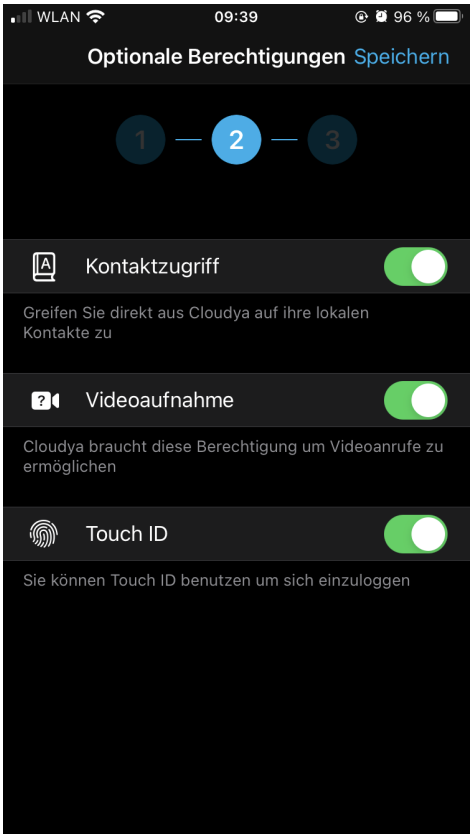
Beim ersten Login führt Sie die App durch die Einstellungen für

- Registrierung der Mobiltelefonnummer
- Berechtigungsanforderungen für die App

Diese Einstellungen können später geändert werden. Bitte beachten Sie, dass die App ohne die entsprechenden Berechtigungen möglicherweise nicht wie gewünscht funktioniert.

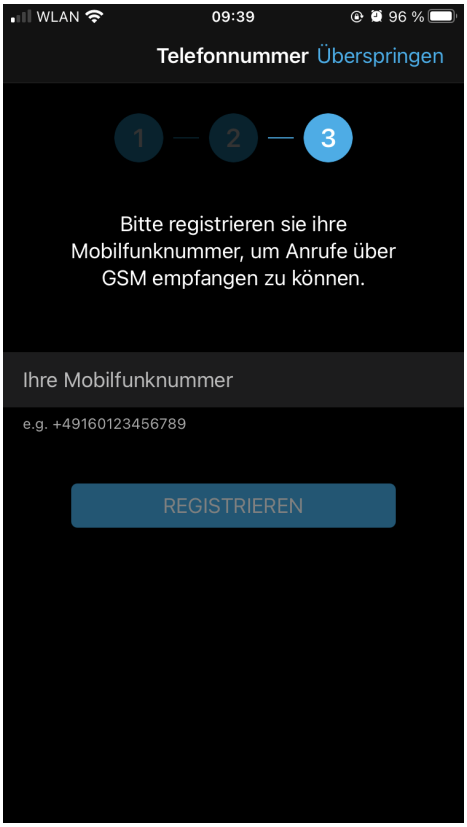
Wenn Sie sich zum ersten Mal bei der Cloudya App anmelden, werden Sie aufgefordert, den Zugriff auf verschiedene Telefonfunktionen/Geräte zuzulassen. Diese sind (abhängig vom Endgerät)

- Mikrofon
- Telefonanrufe
- Lokale Kontakte
- Videokamera
- Touch oder Face ID



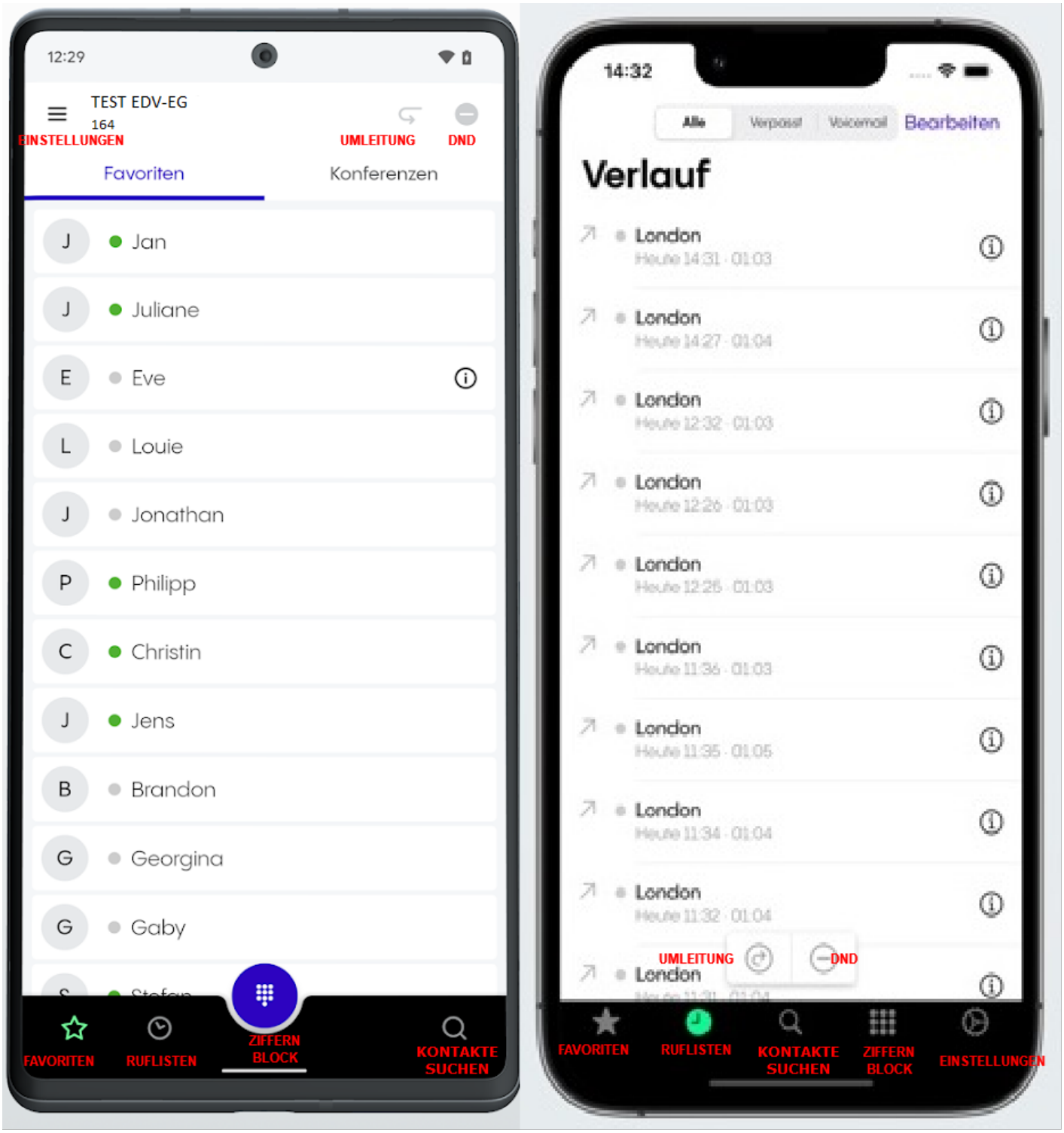
Telefon und Mikrofon werden für die Funktion der App benötigt, der Rest muss nicht freigegeben werden.
Werden die lokalen Kontake freigegeben, kann die App darauf zugreifen.

Wenn Sie Anrufe über GSM empfangen möchten, können Sie Ihre Mobiltelefonnummer registrieren. Sollte das Mobiltelefon keinen Internetzugriff haben (z.B aufgrund von schlechtem Empfang) werden eingehende Anrufe an diese Nummer zugestellt!



Wenn Sie sich angemeldet haben, ist die erste Ansicht die "Favoriten", die den Funktionstasten Ihrer Nebenstelle entsprechen.
Diese Ansicht unterscheidet sich bei Apple und Android geringfügig.

Über die Tasten im unteren Bereich kann auf Ruflisten, Favoriten, Kontakte und den Ziffernblock zugegriffen werden.



Zum Anrufen aus der App wird keine zusätzliche 0 für die Amtsleitung benötigt!

Bei einem eingehenden Anruf läuten alle Endgeräte der Nebenstelle gleichzeitig (Tischtelefon, Handy-App, Webapp oder Desktopapp). Die einzelnen Endgeräte können mit der Taste DND (Do Not Disturb) stummgeschaltet werden, wenn nur ein einzelnes Gerät läuten soll.

Troubleshooting

- **Tischtelefon zeigt "Kein Service": Apparat kann sich nicht mit der Telefonanlage verbinden - Internet- oder Netzwerkproblem wahrscheinlich!**
- **Hörergabel/Mikrofon/Lautsprecher/andere Bedienteile reagieren nicht**
  - Lösungsversuche:
    - Telefon neustarten (Netzwerkkabel bzw Netzteil (wenn vorhanden) aus- und wieder anstecken - auf Anschluss "Internet"!) oder mit gedrückthalten der x-Taste neustarten
    - Telefon zurücksetzen - OK gedrückt halten und auf Werkseinstellungen zurücksetzen, Telefon startet mehrmals neu und konfiguriert sich wieder selbstständig

- **Cloudya-App lässt keine abgehenden Anrufe zu**
  - Lösungsversuche
    - kontrollieren ob "Einstellungen > Mit anderem Gerät anrufen > Dieses Gerät" aktiviert ist, ansonsten aktivieren

- **Cloudya-App läutet nicht oder ist ständig besetzt, generelle Anrufprobleme**
  - Lösungsversuche
    - Telefon neustarten
    - in der App aus- und wieder einloggen
    - App deinstallieren und neu einrichten

- **App läutet nur wenn sie geöffnet ist/Anrufe kommen über GSM**
  - Lösungsversuch
    - Energie/Datensparoptionen in den App-Einstellungen deaktivieren (nur Android)

- **App - Gesprächsqualität schlecht - Rauschen, Verzerrung, Aussetzer**
  - Lösungsversuche
    - Internetverbindung überprüfen - Wechsel von WLAN auf Mobile Daten bzw. umgekehrt
    - Standort verändern (Funkloch, Keller, etc)
- ...

Sämtliche Handbücher finden Sie auch unter

https://www.nfon.com/de/service/dokumentation/handbuecher