

# MIVOICE OFFICE 400 VOICE MAIL SYSTEM

BEDIENUNGSANLEITUNG



## HINWEIS

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen wurden von Mitel Networks Corporation nach bestem Wissen und Gewissen zusammengestellt. MITEL übernimmt jedoch keine Garantie für die Richtigkeit dieser Informationen.

Die Informationen können ohne Vorankündigung geändert werden und können nicht als Verpflichtung seitens Mitel, ihrer Tochtergesellschaften oder Niederlassungen ausgelegt werden. Mitel, ihre Tochtergesellschaften und Niederlassungen übernehmen keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument. Möglicherweise werden notwendige Änderungen in Überarbeitungen oder Neuauflagen dieses Dokuments veröffentlicht.

Dieses Dokument darf weder elektronisch noch mechanisch ohne schriftliche Genehmigung von Mitel Networks Corporation vervielfältigt oder weitergegeben werden.

## MARKEN

Die auf den Internetseiten von Mitel oder in Veröffentlichungen von Mitel aufgeführten Markenzeichen, Dienstleistungszeichen, Logos und Grafiken (zusammengefasst unter dem Begriff „Marken“) sind registrierte und nicht registrierte Warenzeichen der Mitel Networks Corporation (MNC) oder ihrer Tochterunternehmen (zusammengefasst unter dem Begriff „Mitel“) und anderen. Die Verwendung der Warenzeichen ist ohne ausdrückliche Genehmigung von Mitel verboten. Wenden Sie sich für weitere Informationen bitte an unsere Rechtsabteilung: [legal@mitel.com](mailto:legal@mitel.com).

Eine Liste der weltweit registrierten Warenzeichen der Mitel Networks Corporation finden Sie auf der folgenden Webseite: <http://www.mitel.com/trademarks>.

## PATENTHINWEIS ZU POWER OVER ETHERNET

Die Power Over Ethernet (PoE) Powered Device (PD)-Produkte von Mitel unterliegen einem oder mehreren US-Patenten (und jeden sich darauf beziehenden Auslandspatentsprechungen), aufgeführt auf der Mitel-Website unter: [www.mitel.com/patents](http://www.mitel.com/patents).

Weitere Informationen zu lizenzierten PD-Patenten finden Sie unter: [www.cmspatents.com](http://www.cmspatents.com).

### Voice Mail System

eud-1738/1.1 – 05.2017

®, ™ Marke der Mitel Networks Corporation

© Copyright 2017 Mitel Networks Corporation

Alle Rechte vorbehalten

# Inhalt

Zu diesem Dokument. . . . .	4
Einführung . . . . .	6
Die persönlichen Begrüssungen. . . . .	6
Die globalen Begrüssungen . . . . .	6
Audio-Guide . . . . .	7
Automatische Vermittlung. . . . .	7
Automatische Umleitung. . . . .	7
Konfigurationsmöglichkeiten. . . . .	8
Bedienung der Voicemail-Funktionen . . . . .	10
Menügeführte Bedienung . . . . .	10
Bedienung mit Funktionscodes . . . . .	14
Voicemail-Funktionen im Gastgewerbe . . . . .	17
Bedienung über ein fremdes, internes Telefon. . . . .	20
Bedienung über ein fremdes, externes Telefon . . . . .	20
Kurzbedienungsanleitung . . . . .	21

# Zu diesem Dokument

**Diese Bedienungsanleitung beschreibt das integrierte Voicemail-System der MiVoice Office 400 Kommunikationsserver.**

## Geltungsbereich

Diese Bedienungsanleitung beschreibt das integrierte Voicemail-System der MiVoice Office 400 Kommunikationsserver. Sie ist sowohl für das Basic-Voicemail-System als auch für das Enterprise-Voicemail-System gültig.

Diese Dokumentversion ist gültig ab einem bestimmten Softwarestand (siehe "Dokumentbezeichnung", Seite 5). Andere Dokumentversionen sind auf dem MiVoice Office 400 DocFinder in den entsprechenden Dokumentationssets für Endbenutzer zu finden.

- Hinweise:**
- Nicht alle aufgeführten Funktionen stehen standardmäßig zur Verfügung. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer, um mehr über die im MiVoice Office 400 Kommunikationssystem verfügbaren Leistungsmerkmale und Dienste zu erfahren. Die Konfigurationsmöglichkeiten des Voicemail-Systems wurden für den Systembetreuer in Kapitel "Konfigurationsmöglichkeiten", Seite 8 zusammengefasst.
  - Die Bedienungsanleitung gilt für alle Telefentypen. Auf Systemtelefonen können Sie Voicemailfunktionen mit der Foxtaste / dem Softkey betreiben. Auf anderen Telefonen oder von externen Telefonen aus arbeiten Sie mit Funktionscodes über die Zifferntasten.

## Benutzerinformationen

Die Produkte der MiVoice Office 400 Kommunikationslösung werden mit alle erforderlichen sicherheitsrelevanten und rechtlichen Informationen und Benutzerdokumentationen geliefert. Die gesamte Benutzerdokumentation, einschliesslich Benutzer- und Systemhandbüchern, kann im Dokumentationsportal von MiVoice Office 400 je nach Bedarf einzeln oder als Dokumentationsreihe heruntergeladen werden. Für den Zugriff auf einige Dokumente ist eine Anmeldung mit Partneranmeldeinformationen erforderlich.

Als Fachhändler ist es Ihre Aufgabe, sich über den Umfang der Funktionen, die ordnungsgemässe Nutzung und den Betrieb der MiVoice Office 400 Kommunikationslösung auf dem Laufenden zu halten und Ihre Kunden über alle benutzerrelevanten Aspekte des installierten Systems zu informieren und zu instruieren.

- Prüfen Sie, ob Sie im Besitz aller Benutzerdokumente sind, um Ihr Produkt effizient und sachgerecht zu bedienen.
- Prüfen Sie, ob die Versionen der Benutzerdokumente dem Softwarestand der eingesetzten -MiVoice Office 400 Produkte entsprechen und ob Sie die neusten Ausgaben haben.
- Lesen Sie immer zuerst die Benutzerdokumente, bevor Sie Ihr Produkt in Betrieb nehmen.
- Bewahren Sie die Benutzerinformationen an einem gut zugänglichen Ort auf und nehmen Sie diese zu Hilfe, wenn sich im Umgang mit Ihrem Produkt Unsicherheiten ergeben.
- Geben Sie Ihr Produkt nur mit den dazugehörigen Benutzerinformationen an Dritte weiter.

---

Laden Sie die für MiVoice Office 400 relevanten Dokumente aus dem Internet herunter: <http://www.mitel.com/docfinder> oder von <http://edocs.mitel.com>

---

## Dokumentbezeichnung

- Dokumentnummer: eud-1738
- Dokumentversion: 1.1
- Basiert auf: MiVoice Office 400 R5.0
- Gültig ab: MiVoice Office 400 R5.0
- Klicken Sie im PDF-Viewer auf diesen Hyperlink, um die aktuellste Version dieses Dokumentes herunterzuladen:  
[https://pbxweb.aastra.com/doc\\_finder/DocFinder/eud-1738\\_de.pdf?get&DNR=eud-1738](https://pbxweb.aastra.com/doc_finder/DocFinder/eud-1738_de.pdf?get&DNR=eud-1738)
- Copyright © 05.2017 Mitel Networks Corporation

## Einführung

Obwohl die MiVoice Office 400 Voicemail-Systeme weit mehr als nur die Funktionen eines Anrufbeantworters bieten, beschränken sich die nachfolgenden Beschreibungen auf die Grundfunktionen der Systeme. Der Anrufer hört eine allgemeine oder Ihre persönliche Begrüssung. Je nach Konfiguration Ihrer Begrüssungen wird der Anrufer nur informiert oder er kann nach der Begrüssung eine Sprachmitteilung hinterlassen.

**Bemerkung:** Möchte der Anrufer die Begrüssung nicht zu Ende hören, kann er sie mit der #-Taste überspringen.

## Die persönlichen Begrüssungen

Jeder Mailbox-Besitzer hat bis zu 3 persönliche Begrüssungen, die er selbst über ein Telefon aufsprechen und mit einem Namen versehen kann. Damit kann bei unterschiedlichen Abwesenheitssituationen immer die passende Begrüssung gewählt werden. Diese Wahl erfolgt entweder manuell oder automatisch über die Wahl eines Anwesenheitsprofils. Pro Begrüssung kann gewählt werden, ob der Anrufer nach der Begrüssung eine Sprachmitteilung hinterlassen kann, oder nicht.

**Bemerkung:** Das Aufsprechen von Begrüssungen erfolgt über das Mikrofon des Hörers oder über das Freisprechmikrofon. Wegen der besseren Qualität der Aufnahme ist das Mikrofon des Hörers zu bevorzugen.

## Die globalen Begrüssungen

Wenn Sie keine persönliche Begrüssung aufgesprochen oder keine der aufgesprochenen Begrüssungen aktiviert haben, wird automatisch eine globale System-Begrüssung aktiviert, falls vorhanden. Je nach Konfiguration können Anrufer nach dieser Begrüssung Sprachmitteilungen hinterlassen, oder nicht. Die globale System-Begrüssung ist für alle Mailbox-Besitzer identisch und wird vom Systembetreuer aufgesprochen. Ist keine globale System-Begrüssung aufgesprochen, werden die Systemtexte vom Audio-Guide wiedergegeben.

Ist die gesamte Sprachspeicherkapazität des Voicemail-Systems oder die für Ihre Mailbox konfigurierte maximale Aufzeichnungskapazität erreicht, hören alle neuen Anrufer, die auf das Voicemail-System umgeleitet werden nach der persönlichen oder globalen Begrüssung eine Überlauf-Begrüssung. Nach dieser können keine Sprachmitteilungen hinterlassen werden.

Die Überlauf-Begrüßung bleibt solange aktiv, bis durch Löschen von Sprachmitteilungen oder Begrüßungen wieder freier Speicherplatz geschaffen wird. Die globale Überlauf-Begrüßung ist für alle Mailbox-Besitzer identisch und wird vom Systembetreuer aufgesprochen.

## Audio-Guide

Die MiVoice Office 400 Voicemail-Systeme beinhalten einen Audio-Guide, um Datum, Uhrzeit und Rufnummer von eingegangenen Sprachmitteilungen anzusagen und um die Navigation im Voicemail-Menü zu erläutern. Für die Navigation im Voicemail-Menü siehe "Kurzbedienungsanleitung", Seite 21. Für das Gastgewerbe stehen zusätzliche Audio-Guides zur Verfügung (siehe "Audio-Guide für Weckrufe", Seite 18 und "Audio-Guide für die Mailbox an der Rezeption", Seite 19).

## Automatische Vermittlung

Die MiVoice Office 400 Voicemail-Systeme können eine Automatische Vermittlung enthalten, um dem Anrufer die Möglichkeit zu geben, während der Begrüßung mit den Zifferntasten (DTMF) vorkonfigurierte Aktionen auszulösen. Dies kann z. B. die Vermittlung zu einer anderen Rufnummer oder zu einer anderen Mailbox sein. Es können aber auch vorkonfigurierte Funktionscodes ausgeführt werden. Die Funktionen der Automatischen Vermittlung werden vom Systembetreuer definiert und können pro Mailbox und pro aktivierter Begrüßung unterschiedlich sein.

## Automatische Umleitung

Der Systembetreuer kann pro Benutzer (für interne und externe Anrufe separat) eine automatische Umleitung auf das Voicemail-System bei Nichtbeantworten des Anrufs und/oder bei Besetzt und/oder bei Abweisung des Anrufs konfigurieren. Dadurch können ankommende Anrufe auf das Voicemail-System gelenkt werden, auch wenn Sie selber keine Umleitung aktiviert haben.

## Konfigurationsmöglichkeiten

Der Systembetreuer hat die Möglichkeit das Voicemail-System den Gegebenheiten Ihrer Umgebung anzupassen. Je nach Konfiguration kann daher das Verhalten Ihres Voicemail-Systems von den Beschreibungen in dieser Bedienungsanleitung etwas abweichen. Die nachfolgende Auflistung zeigt die Konfigurationsmöglichkeiten des Voicemail-Systems, die nur durch den Systembetreuer vorgenommen werden können.

Konfigurationen gültig für das ganze Voicemail-System:

- Der Systembetreuer kann eine globale System-Begrüßung in das System laden. Diese Begrüßung wird immer dann wiedergegeben, wenn keine persönliche Begrüßung vorhanden oder aktiviert ist.
- Der Systembetreuer kann eine globale Überlauf-Begrüßung in das System laden. Diese Begrüßung wird immer dann wiedergegeben, wenn die konfigurierbare minimale Sprachspeicherkapazität der persönlichen Mailbox oder des gesamten Voicemail-Systems erschöpft ist.
- Die minimale Dauer von Sprachmitteilungen, damit diese gespeichert werden.
- Die maximale Aufbewahrungsdauer separat für neue und bereits abgehörte Sprachmitteilungen.

Für jede Mailbox einzeln konfigurierbar:

- Die maximale Aufnahmekapazität der Mailbox insgesamt, pro Begrüßung und pro Sprachmitteilung.
- Die Anzahl der persönlichen Begrüßungen (0...3).
- Für die globale System-Begrüßung die Möglichkeit des Anrufers, Sprachmitteilungen zu hinterlassen, oder nicht.
- Damit wird vor einer persönlichen oder der standardmässigen Begrüßung immer erst die globale Begrüßung abgespielt.
- Die Anzahl Rufe, bis der Anruf vom Voicemail-System angenommen wird.
- Sprachqualität/Speicherbedarf für Begrüßungen und Sprachmitteilungen.
- Textmeldung/Message-LED bei neuen Sprachmitteilungen.
- Zusätzliche Benachrichtigung bei neuen Sprachmitteilungen an einen anderen internen Benutzer.
- Zusätzliche Benachrichtigung bei einer neuen Sprachmitteilung an eine oder mehrere E-Mail-Adressen (mit oder ohne Sprachmitteilung als Anhang).
- Die Sprache für den Audio-Guide.



- Die Ansage von Datum, Uhrzeit und Rufnummer der Sprachmitteilungen.
- Das Einrichten der automatischen Vermittlung.
- Passwortschutz: Ist diese Einstellung aktiviert, muss der Benutzer seine PIN eingeben, um auf die Mailbox zugreifen zu können.
- Wenn die Mailbox als Mailbox an der Rezeption markiert ist, gibt es einen zusätzlichen Audio-Guide.

Bei Fragen oder Änderungswünschen wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer.

## Bedienung der Voicemail-Funktionen

Als Mailbox-Besitzer werden Sie über eingegangene Sprachmitteilungen informiert, können diese abhören, löschen, weiterleiten oder direkt zurückrufen. Eine Abfrage der Sprachmitteilungen von einem fremdem internen oder einem externen Telefon ist ebenfalls möglich.

In Abhängigkeit vom Telefon werden die Voicemail-Funktionen entweder über die Foxtaste, die Softkeys oder mittels bestimmter Funktionscodes über die Zifferntasten bedient.

## Menügeführte Bedienung

**Die komfortabelste Art, Ihre Begrüssungen zu administrieren, Ihre Mailbox zu aktivieren und Ihre Sprachmitteilungen abzuhören, weiterzuleiten oder zu löschen, erfolgt mit Hilfe der Foxtaste / Softkeys über das Menü Ihres Telefons.**

### Administration der Begrüssungen

Über das Menü (*Menü – Voicemail – Begrüssungen*) können Sie an Ihrem Telefon bis zu 3 persönliche Begrüssungen aufsprechen, kontrollhören, aktivieren und deaktivieren. Welche persönliche Begrüssung aktiv ist, wird entsprechend angezeigt. Ist keine persönliche Begrüssung aktiv oder keine vorhanden, wird automatisch die globale System-Begrüssung aktiviert, sofern diese aufgesprochen wurde. Ansonsten werden die Systemtexte vom Audio-Guide wiedergegeben.

Sie können jeder persönlichen Begrüssung einen Namen geben und für jede Begrüssung entscheiden, ob der Anrufer eine Nachricht hinterlassen kann, oder nicht. Die aktuelle Einstellung ist auf der Anzeige mit einem Tonbandsymbol (durchgestrichen oder nicht) ersichtlich.

### Aktivieren einer Mailbox

Eine Mailbox wird aktiviert, indem Sie auf das Voicemail-System umleiten. Das Menü (*Menü – Umleitung*) bietet folgende Optionen: *Anrufumleitung*, *Anrufumleitung bei besetzt* oder *Rufweitzerschaltung zu Voicemail*.

Sie haben auch die Möglichkeit, den Anruf während der Rufphase weiterzuleiten. Dazu müssen Sie die Nummer des Voicemail-Systems kennen. Diese Nummer ist für alle Mailbox-Besitzer dieselbe (normalerweise 899). Sie kann aber vom Systembetreuer geändert werden.

Die Umleitung kann auch automatisch über die Wahl eines Anwesenheitsprofils ausgelöst werden. Näheres dazu ist in der Bedienungsanleitung Ihres Telefons beschrieben.

Bei Nichtbeantworten des Anrufs erfolgt die Umleitung ebenfalls automatisch, falls dies der Systembetreuer so eingerichtet hat (siehe "Automatische Umleitung", Seite 7).

Nachdem ein ankommender Anruf auf irgendeine der obengenannten Arten auf das Voicemail-System umgeleitet wurde, wird er nach der vom Systembetreuer konfigurierten Anzahl Rufe vom Voicemail-System beantwortet.

## Signalisierung von neuen Sprachmitteilungen

Wird ein Anrufer auf das Voicemail-System umgeleitet, hinterlässt aber keine Sprachmitteilung (oder hat dazu keine Möglichkeit, weil die Mailbox so konfiguriert ist), erzeugt sein Anruf einen gewöhnlichen Eintrag in der Liste der unbeantworteten Anrufe, fortan Anrufliste genannt (*Menü – Anruflisten – Unbeantwortet*). Hinterlässt der Anrufer eine Sprachmitteilung, wird sein Anruf sowohl in die Anrufliste als auch in die Liste der eingegangenen Sprachmitteilungen, fortan Voicemail-Eingangsliste genannt, eingetragen und mit einem ausgefüllten Tonbandsymbol ergänzt (*Menü – Voicemail – Eingang*).

Falls die Mailbox vom Systembetreuer entsprechend konfiguriert ist, wird eine neue Sprachmitteilung zusätzlich mit einer Textmeldung auf der Anzeige des Telefons signalisiert und / oder die Message-LED leuchtet. Solange nicht alle neuen Sprachmitteilungen abgehört wurden, bleibt diese Signalisierung erhalten.

Der Systembetreuer kann die Mailbox so einrichten, dass bei neuen Sprachmitteilungen eine zusätzliche Benachrichtigung an einen anderen internen Benutzer erfolgt.

Er kann zudem festlegen, dass Sie bei Erhalt einer neuen Sprachmitteilung mit einer E-Mail (mit oder ohne angehängte Sprachmitteilung) benachrichtigt werden. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.

Beachten Sie bitte ausserdem:

- Anrufe mit oder ohne Sprachmitteilung des gleichen Benutzers hinterlassen in der Anrufliste jeweils nur einen Eintrag.
- Anrufe mit Sprachmitteilung des gleichen Benutzers hinterlassen in der Voicemail-Eingangsliste einen Eintrag pro Anruf.
- Rufen Sie einen Benutzer direkt aus der Anrufliste zurück, verschwindet sein Eintrag in der Anrufliste nur, wenn Sie die Sprachmitteilung vorher gelöscht haben.

## Sprachmitteilungen abhören

Sprachmitteilungen können Sie über die Taste **Abhören** bei Informations-Textmeldungen, direkt aus der Anrufliste oder aus der Voicemail-Eingangsliste abhören.

- Beim Abhören über die Textmeldung werden die neuen Sprachmitteilungen chronologisch wiedergegeben, angefangen bei der zuletzt eingegangenen Mitteilung. Danach wird die Verbindung zum Voicemail-System unterbrochen.
- Beim Abhören direkt aus der Anrufliste werden nur die Sprachmitteilungen dieses Anrufers chronologisch wiedergegeben, angefangen bei der zuletzt eingegangenen Mitteilung. Nach Wiedergabe der letzten Sprachmitteilung ist eine schnelle Tonfolge hörbar und die Verbindung zum Voicemail-System wird unterbrochen.
- Beim Abhören direkt aus der aus der Voicemail-Eingangsliste wird nur die gewählte Sprachmitteilungen wiedergegeben. Danach wird die Verbindung zum Voicemail-System unterbrochen.

Beachten Sie bitte ausserdem:

- Ist Ihre Mailbox passwortgeschützt, müssen Sie zuerst Ihre PIN eingeben.
- Während der Wiedergabe einer Sprachmitteilung können Sie mit der Taste **Wiederholen** an den Anfang dieser Mitteilung springen.
- Betätigen Sie die Taste **Wiederholen** zweimal kurz hintereinander, um die Wiedergabe der vorherigen Mitteilung abzuhören. In der gleichen Weise können Sie mit der Taste **Nächste** zur nächsten oder übernächsten Mitteilung springen. (Gilt nicht beim Abhören direkt aus der Voicemail-Eingangsliste.)
- Sobald Sie alle neuen Sprachmitteilungen eines Anrufers abgehört haben, bekommt der Eintrag den Status "Abgehört" und das Tonband-symbol wird leer.

**Hinweise:** Sie können Sprachmitteilungen auch mit einem Anruf auf das Voicemail-System abhören. Mit einem Anruf gelangen Sie in das Voicemail-Menü (siehe "Kurzbedienungsanleitung", Seite 21) und können mit der Taste 1 die Wiedergabe aller Sprachmitteilungen starten. Der Audio-Guide gibt an, ob und wieviele neue Sprachmitteilungen in Ihrer Mailbox vorhanden sind. Danach werden alle Sprachmitteilungen chronologisch wiedergegeben, angefangen bei der zuletzt eingegangenen Mitteilung. Vor jeder Mitteilung informiert Sie der Audio-Guide über Datum, Uhrzeit und Rufnummer des Anrufs. Die Informationen des Audio-Guides können mit der #-Taste übersprungen werden. Nach Wiedergabe der letzten Sprachmitteilung oder falls gar keine Sprachmitteilungen vorhanden sind, ist eine schnelle Tonfolge hörbar und die Verbindung zum Voicemail-System wird unterbrochen.

## Sprachmitteilungen löschen

Beim Löschen von Sprachmitteilungen werden die folgenden Fälle unterschieden:

- Sprachmitteilungen können aus der Voicemail-Eingangsliste gelöscht werden. Der Eintrag verbleibt aber weiterhin in der Anrufliste.
- Werden alle Sprachmitteilungen eines Anrufers gelöscht, verschwindet das Tonbandsymbol. Der Eintrag verbleibt aber weiterhin in der Anrufliste.
- Wird der Eintrag einer Sprachmitteilung aus der Anrufliste gelöscht, wird auch die Sprachmitteilung gelöscht.

## Sprachmitteilungen weiterleiten

Sie können eingegangene Sprachmitteilungen aus der Voicemail-Eingangsliste oder während der Abfrage weiterleiten. Mögliche Ziele sind interne Benutzer mit eigener Mailbox.

Bei der Weiterleitung können Sie wählen, ob Sie eine Kopie der Sprachmitteilung in Ihrer Mailbox behalten möchten, oder nicht.

Weitergeleitete Sprachmitteilungen sind in der Voicemail-Eingangsliste am Zielort mit einem Pfeil markiert.

**Hinweise:** Die Weiterleitung wird in folgenden Fällen abgewiesen:

- Der Zielbenutzer hat keine Mailbox.
- Der Sprachspeicher der Mailbox beim Zielbenutzer ist voll.
- Für vernetzte Systeme: Die Mailbox des Zielbenutzers ist auf einem anderen System. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.

## Bedienung mit Funktionscodes

**Die Bedienung der Voicemail-Funktionen für Systemtelefone ohne Anzeige oder für Telefone ohne Foxtaste erfolgt mit Hilfe von Funktionscodes und den Zifferntasten.**

### Administration der Begrüßungen

Sie können an Ihrem Telefon bis zu 3 persönliche Begrüßungen aufsprechen, kontrollhören, aktivieren, deaktivieren und löschen. Ist keine persönliche Begrüßung aktiv oder keine vorhanden, wird automatisch die globale System-Begrüßung aktiviert, sofern diese aufgesprochen wurde. Ansonsten werden die Systemtexte vom Audio-Guide wiedergegeben.

Funktion	Funktionscode	
Aufsprechen von Begrüßungen	*913 x #	x = 1, 2, 3
Kontrollhören von Begrüßungen	*#913 x #	x = 1, 2, 3, 7, 8
Aktivieren von Begrüßungen	*933 x	x = 1, 2, 3
Deaktivieren von Begrüßungen	#933 x	x = 1, 2, 3
Löschen von Begrüßungen	#913 x #	x = 1, 2, 3

x = 1, 2, 3: persönliche Begrüßung 1, 2, 3  
 x = 7: globale System-Begrüßung  
 x = 8: globale Überlauf-Begrüßung

**Bemerkung:**

Das Aufsprechen und Löschen der globalen Begrüßungen braucht eine spezielle Berechtigung und ist im allgemeinen nur durch den Systembetreuer möglich.

### Aktivieren einer Mailbox

Eine Mailbox wird aktiviert, indem Sie auf die Nummer des Voicemail-Systems umleiten. Dabei haben Sie die Wahl zwischen einer Anrufumleitung (\*21), einer Umleitung bei besetzt (\*67) oder einer Rufweitzerschaltung (\*61).

Sie haben auch die Möglichkeit, den Anruf während der Rufphase weiterzuleiten. Dazu müssen Sie die Nummer des Voicemail-Systems kennen. Diese Nummer ist für alle Mailbox-Besitzer dieselbe (normalerweise 899). Sie kann aber vom Systembetreuer geändert werden.

Die Umleitung kann auch automatisch über die Wahl eines Anwesenheitsprofils ausgelöst werden. Näheres dazu ist in der Bedienungsanleitung Ihres Telefons beschrieben.

Bei Nichtbeantworten des Anrufs erfolgt die Umleitung ebenfalls automatisch, falls dies der Systembetreuer so eingerichtet hat (siehe "Automatische Umleitung", Seite 7).

Nachdem ein ankommender Anruf auf irgendeine der obengenannten Arten auf das Voicemail-System umgeleitet wurde, wird er nach der vom Systembetreuer konfigurierten Anzahl Rufe vom Voicemail-System beantwortet.

## Signalisierung von neuen Sprachmitteilungen

Die Signalisierung von neuen Sprachmitteilungen auf Ihrem Telefon erfolgt mit der Message-LED und / oder mit einer Textmeldung. Solange nicht alle neuen Sprachmitteilungen abgehört wurden, bleibt diese Signalisierung erhalten.

Die meisten SIP-Telefone von Drittherstellern unterstützen die Signalisierung von neuen Sprachmitteilungen ebenfalls.

Der Systembetreuer kann die Mailbox so einrichten, dass bei neuen Sprachmitteilungen eine zusätzliche Benachrichtigung an einen anderen internen Benutzer erfolgt.

Er kann zudem festlegen, dass Sie bei Erhalt einer neuen Sprachmitteilung mit einer E-Mail (mit oder ohne angehängte Sprachmitteilung) benachrichtigt werden. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.

## Sprachmitteilungen abhören

Um eingegangene Sprachmitteilungen abzuhören, haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

Funktion	Funktionscode
Sprachmitteilungen abhören mit Audio-Guide	Anruf auf die Nummer des Voicemail-Systems. Danach die Zifferntaste 1 drücken, um die Sprachmitteilungen abzufragen (siehe " <u>Kurzbedienungsanleitung</u> ", Seite 21).
Sprachmitteilungen abhören mit Audio-Guide	*#94
Sprachmitteilungen abhören ohne Audio-Guide	*#916 #

Nach dem Verbinden mit dem Voicemail-System gibt der Audio-Guide an, ob und wieviele neue Sprachmitteilungen in Ihrer Mailbox vorhanden sind. Danach werden alle Sprachmitteilungen chronologisch wiedergegeben, angefangen bei der zuletzt eingegangenen Mitteilung. Vor jeder Mitteilung informiert Sie der Audio-Guide über Datum, Uhrzeit und Rufnummer des Anrufs. Die Informationen des Audio-Guides können mit der #-Taste übersprungen werden. Nach Wiedergabe der letzten Sprachmitteilung oder falls gar keine Sprachmitteilungen vorhanden sind, ist eine schnelle Tonfolge hörbar und die Verbindung zum Voicemail-System wird unterbrochen.

Beachten Sie bitte ausserdem:

- Ist Ihre Mailbox passwortgeschützt, müssen Sie zuerst Ihre PIN eingeben.
- Während der Wiedergabe einer Sprachmitteilung können Sie mit der Zifferntaste 2 an den Anfang dieser Mitteilung springen.
- Betätigen Sie die Zifferntaste 2 zweimal kurz hintereinander, um die Wiedergabe der vorherigen Mitteilung abzuhören. In der gleichen Weise können Sie mit der Zifferntaste 1 zur nächsten oder übernächsten Mitteilung springen.
- SIP-Telefone unterstützen die Steuerung mit Zifferntasten während der Wiedergabe nicht. Bei Mittel SIP-Telefonen sind jedoch die Softkeys verfügbar.

## Sprachmitteilungen löschen

Beim Löschen von Sprachmitteilungen werden die folgenden 2 Fälle unterschieden:

- **Bereits abgehörte Sprachmitteilungen:**  
Eine bereits abgehörte Sprachmitteilung können Sie nach oder während der erneuten Wiedergabe mit der Zifferntaste 8 löschen. Danach ist ein Bestätigungston hörbar und die nächste Mitteilung wird wiedergegeben.
- **Noch nicht abgehörte Sprachmitteilungen:**  
Eine bereits abgehörte Sprachmitteilung können Sie nach oder während der erneuten Wiedergabe mit der Zifferntaste 8 löschen. Danach ist ein Bestätigungston hörbar und die nächste Mitteilung wird wiedergegeben.

## Sprachmitteilungen weiterleiten

Sie können eingegangene Sprachmitteilungen während der Abfrage weiterleiten. Mögliche Ziele sind interne Benutzer mit eigener Mailbox.



Sprachmitteilung weiterleiten und eine Kopie in der eigenen Mailbox behalten:

1. Drücken Sie während der Wiedergabe der Sprachmitteilung die Zifferntaste 3.
  - Die Wiedergabe wird gestoppt.
2. Geben Sie die Benutzernummer ein und schliessen Sie mit der #-Taste ab.
  - Die Sprachmitteilung wird weitergeleitet und die nächste Sprachmitteilung wird abgespielt.

Sprachmitteilung weiterleiten und in der eigenen Mailbox löschen:

1. Drücken Sie während der Wiedergabe der Sprachmitteilung die Zifferntaste 4.
  - Die Wiedergabe wird gestoppt.
2. Geben Sie die Benutzernummer ein und schliessen Sie mit der #-Taste ab.
  - Die Sprachmitteilung wird weitergeleitet und die nächste Sprachmitteilung wird abgespielt.

**Hinweise:** Die Weiterleitung wird in folgenden Fällen abgewiesen:

- Der Zielbenutzer hat keine Mailbox.
- Der Sprachspeicher der Mailbox beim Zielbenutzer ist voll.
- Für vernetzte Systeme: Der Zielbenutzer ist an einem anderen System angeschlossen. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.

## Voicemail-Funktionen im Gastgewerbe

Das interne Voicemail-System weist einige Besonderheiten auf, wenn Voicemailboxen einzelnen Zimmern zugewiesen werden. Zudem gibt es einen eigenen Audio-Guide für den Weckservice und die Mailbox an der Rezeption.

## Zimmer-Mailbox

Eine Mailbox, die einem Zimmer zugewiesen wurde, unterscheidet sich in folgenden Punkten von einer Mailbox, die einem Benutzer zugewiesen wurde:

- Ist das Zimmer frei, wird der Anrufer nie zur Voicemail geleitet, sondern an die Rezeption. Dieses Verhalten wird per Ansage kommuniziert.
- Ist das Zimmer belegt und der Anrufer wird zur Voicemail geleitet, hört er den Systemtext des Audio-Guides, wenn in der Mailbox keine persönliche Begrüßung aktiviert wurde. Je nach Systemkonfiguration wird die Zimmernummer abgespielt, bevor der Anrufer darum gebeten wird, eine Nachricht zu hinterlassen oder erneut anzurufen.
- Bei Anruf des Voicemail-Systems werden Sie nicht darum gebeten, Begrüßungen aufzunehmen / zu verwalten.
- Wenn Sie eine Nachricht abgehört haben, werden Sie nicht darum gebeten, diese an einen anderen Benutzer weiterzuleiten.

## Audio-Guide für Weckrufe

Ein Audio-Guide führt Sie durch das Einrichten eines Weckrufs. Sie können eine neue Weckzeit einstellen oder einen aktiven Weckruf löschen.

Wählen Sie den folgenden Funktionscode auf Ihrem Telefon, um den Audio-Guide zu starten, und folgen Sie dem Audio-Guide.

Funktion	Funktionscode
Audio-Guide für Weckrufe starten	*9601

Procedure:

1. Wählen Sie \*9601 (oder drücken Sie die konfigurierte Funktionstaste)
2. Wurde bereits ein Weckruf aktiviert, werden Sie über die Weckzeit informiert. Dann können Sie diesen Weckruf bestätigen oder löschen.
3. Wurde noch kein Weckruf aktiviert oder haben Sie die Weckzeit gelöscht, können Sie eine Weckzeit eingeben.
4. Die Weckzeit wird vom Audio-Guide bestätigt und Sie können die Zeit erneut löschen oder bestätigen.

**Bemerkung:**

Mit dem Audio-Guide für Weckrufe können nur einmalige Weckrufe eingestellt werden. Mit dem Hospitality Manager, einem Rezeptionstelefon oder dem Funktionscode \*56 kann ein täglicher Weckruf eingerichtet werden. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.

## Audio-Guide für die Mailbox an der Rezeption

Der Systembetreuer kann eine oder mehrere Standard-Mailboxen für eine Mailbox an der Rezeption einrichten. Die Mailbox an der Rezeption verfügt über ein zusätzliches Audio-Guide-Menü.

Handelt es sich bei Ihrer Mailbox um eine Mailbox an der Rezeption und Sie rufen das Voicemail-System an, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Gäste beim Zugriff auf ihre Voicemailbox unterstützen (Ziffer 2)
- Auf die eigene Mailbox an der Rezeption zugreifen (Ziffer 3)
- Auf die Mailbox eines Zimmers zugreifen (Ziffer 5)

Die letzten 2 Optionen (Ziffern 3 und 5) sind einfach und bedürfen keiner weiteren Erklärung. Unten finden Sie die Erklärung der ersten Option (Ziffer 2).

Gäste beim Zugriff auf ihre Voicemailbox unterstützen:

1. Ein Gast ruft an der Rezeption an und möchte die Nachrichten auf seiner Mailbox abhören.
2. Halten Sie den Gast und rufen Sie die Voicemailnummer an (oder wählen Sie \*#94).
  - Sie werden informiert, ob neue Nachrichten in Ihrer Mailbox sind.
  - Hören Sie den Text des zusätzlichen Audio-Guides mit den oben erwähnten Möglichkeiten (Ziffer 2, 3 oder 5).
3. Drücken Sie Ziffer 2.
  - Sie werden aufgefordert, die Zimmernummer des Gastes einzugeben.
4. Geben Sie die Zimmernummer des Gastes ein.
  - Sie werden aufgefordert, Ziffer 1 zu drücken, um den Gast (der noch in Haltung ist) mit seiner Mailbox zu verbinden.
5. Der Rezeptionist drückt die Ziffer 1.
  - Der Gast wird mit seiner Mailbox verbunden.

## Bedienung über ein fremdes, internes Telefon

Zur Bedienung der eigenen Mailbox oder der Mailbox eines anderen Benutzers über ein fremdes internes Telefon stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Funktion	Funktionscode
Aufrufen des Voicemail-Menüs via Fernbedienung	*06 <Ziel- Nr.> *#94 <PIN> #
Aufrufen des Voicemail-Menüs via ein fremdes Telefon, aber mit eigenen Einstellungen	#36 <Ziel- Nr.> <PIN> *#94
Fernabfrage durch Anrufen des eigenen Telefons, bei dem eine Umleitung auf das Voicemail-System aktiviert ist	siehe nachfolgendes Kapitel


Voraussetzung bei allen drei Möglichkeiten ist, dass die Benutzer-PIN nicht dem Standardwert «0000» entspricht.

## Bedienung über ein fremdes, externes Telefon

Sie können Ihre Mailbox oder die eines anderen Benutzers mit Nachwahl (DTMF) von einem fremden, externen Telefon aus bedienen (Fernabfrage). Bedingung dafür ist, dass auf das Voicemail-System umgeleitet wurde und dass Sie die entsprechende PIN kennen, die nicht dem Standardwert «0000» entspricht. Der Audio-Guide informiert Sie über die Möglichkeiten und führt Sie durch das Voicemail-Menü. Sie können Sprachmitteilungen abhören, weiterleiten oder löschen, aber auch ihre persönlichen Begrüßungen kontrollhören, aufnehmen, aktivieren, deaktivieren oder löschen. Das Vorgehen und eine Gesamtübersicht aller Möglichkeiten ist in der nachfolgenden Kurzbedienungsanleitung ersichtlich.

# Kurzbedienungsanleitung

Auf der folgenden Kurzbedienungsanleitung ist der Ablauf zur Bedienung der eigenen Mailbox via ein fremdes internes oder externes Telefon dargestellt. Diese Seite kann bei Bedarf ausgedruckt und die Kurzbedienungsanleitung ausgeschnitten werden. Zusammengefaltet oder zusammengeklebt ergibt sich eine praktische Anleitung im Kreditkartenformat.



**Kurzbedienungsanleitung**  
**MiVoice Office 400**  
**Voicemail-System**

**Fernabfrage starten:**

1. Eigene Rufnummer wählen.
2. Falls nötig in den DTMF-Modus umschalten (das ist von Ihrem Telefontyp abhängig).
3. Während der Begrüssung die \* -Taste drücken, die eigene PIN eingeben und mit der #-Taste abschliessen.
4. Die Begrüssung stoppt und der Audio-Guide informiert Sie über die Möglichkeiten auf der obersten Ebene des Voicemail-Menüs.

**Voicemail-Menü**

Hinweis:  
Die Informationen des Audio-Guides  
können mit der #-Taste übersprungen  
werden.

gültig ab SW-Version R4.0

Bei Fragen oder Änderungswünschen wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer.

