



Schulungsunterlagen IKT-Grundversorgung Sek II

Teams Telefonie

Inhalt

Schaltung Hauptnummer

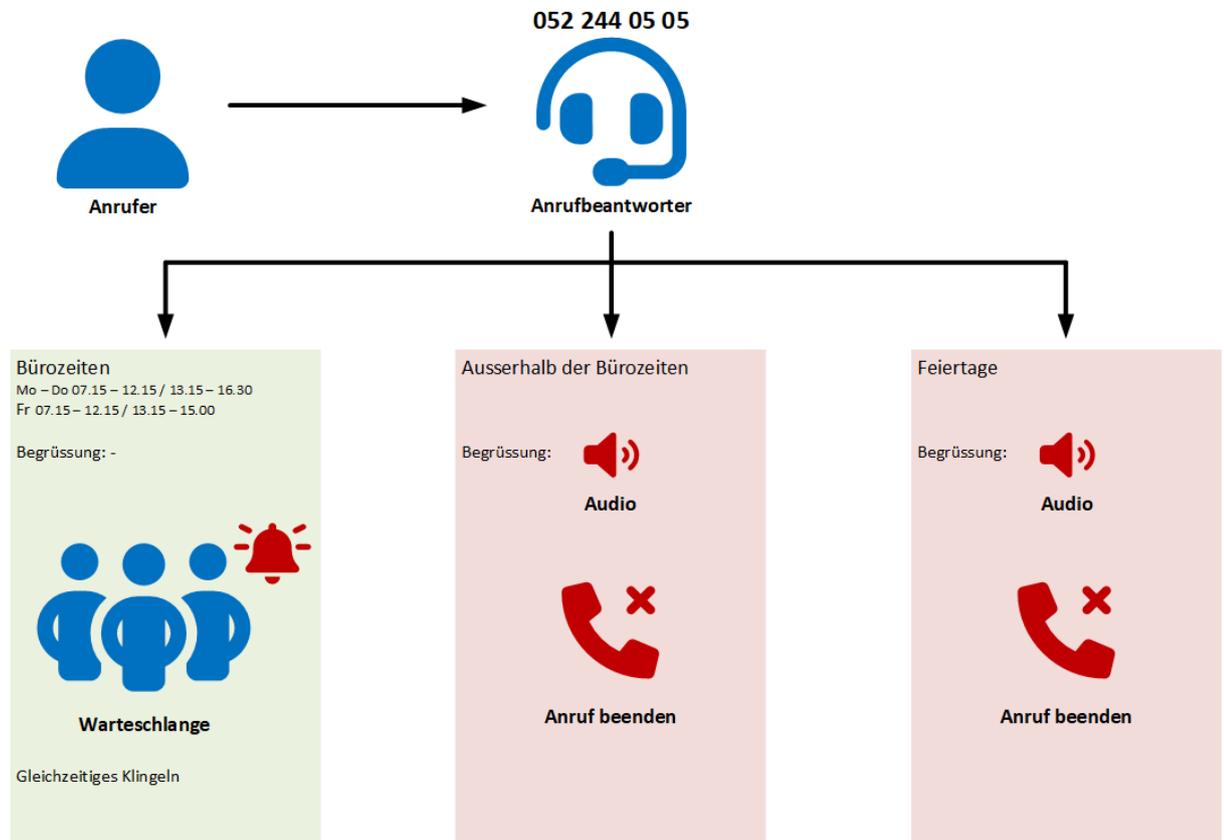
Der Einstiegspunkt der Hauptnummer ist ein sogenannter Anrufbeantworter, hier sind folgende Parameter hinterlegt:

- Bürozeiten
- Anrufverhalten während den Bürozeiten
- Anrufverhalten ausserhalb der Öffnungszeiten und während Ferien und Feiertagen
- Begrüssung / Audio
- Wohin Anrufe weitergeleitet werden

Wichtig

Die Einstellungen des Anrufbeantworters können nicht durch die Schule selbst verwaltet werden. Änderungen müssen via ServiceNow in Auftrag gegeben werden.

Während den Bürozeiten wird der Anruf an die Warteschlange weitergeleitet und es klingelt bei allen Warteschlange Teilnehmern gleichzeitig.



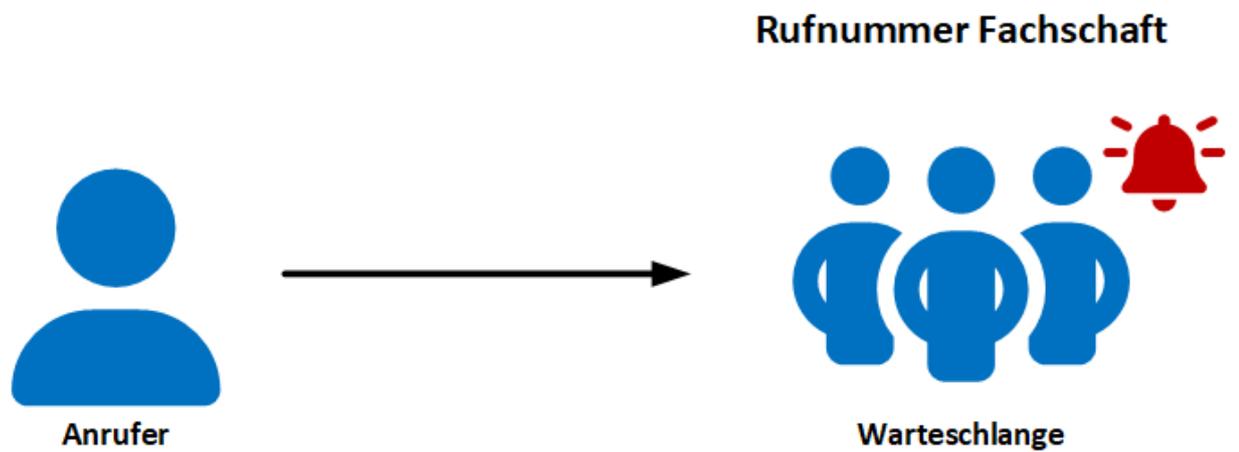
Warteschlange Teilnehmer

- Hanselmann Carolina
- Lenz Linda
- Gallo Silvia



Fachschaften

Bei den Fachschaften ist die Rufnummer direkt auf der Warteschlange hinterlegt. Der Telefonapparat der Fachschaft ist Teil dieser Warteschlange, genauso wie die Lehrpersonen der Fachschaft. Es erfolgt ein gleichzeitiges Klingeln.

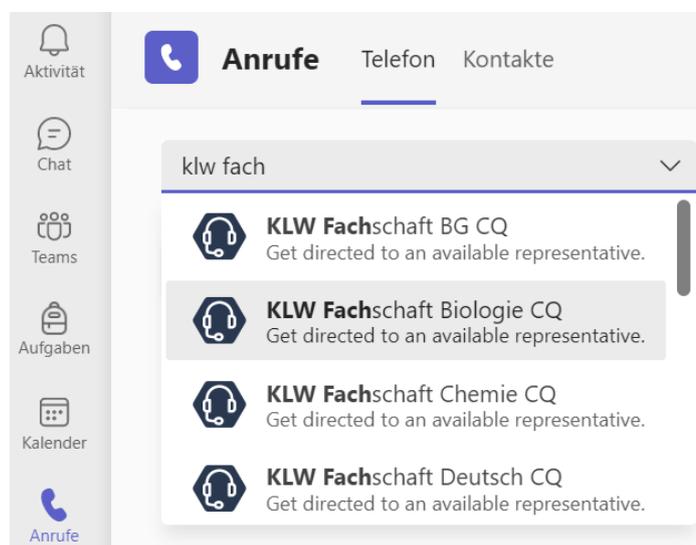




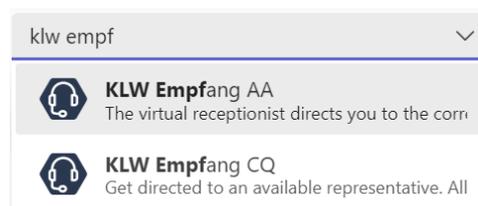
Hauptnummer oder Fachschaft intern via Teams kontaktieren

Ein Anrufbeantworter entspricht im Englischen dem Begriff Auto Attendant (AA), die Anrufwarteschlange heisst Call Queue (CQ).

Über *Anrufe à Telefon à Namen eingeben* kann entsprechend nach diesen Kontakten gesucht werden. Als Präfix dient das Kürzel der Schule.



In den Fällen, bei denen ein Anrufbeantworter vorgeschaltet ist, erscheinen zwei Elemente:



Der Eintrag mit der Endung AA ist der Anrufbeantworter, wird der Anruf auf diesen getätigt, greift der hinterlegte Workflow (Bürozeiten, Feiertage etc.) und erst dann erfolgt die Weiterleitung auf die Warteschlange. Wird der Anruf auf den Eintrag mit der Endung CQ getätigt, erfolgt ein Ringruf auf die Mitglieder dieser Anrufwarteschlange ohne Berücksichtigung von Öffnungszeiten.



Hinweis:

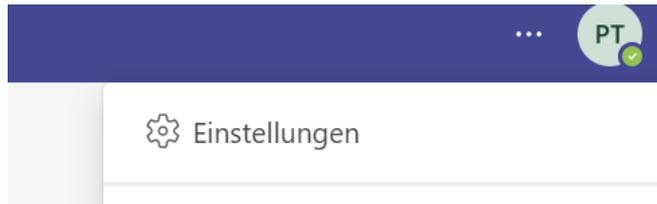
Die Anrufbeantworter und Anrufwarteschlangen können auch über die globale Suche gefunden werden:





Anrufeinstellungen in Teams

Über ... à *Einstellungen* links neben dem Profilfoto:



Allgemein

Stellvertretung

Stellvertretung

Stellvertretungen können in Ihrem Namen Anrufe tätigen und annehmen.

[Stellvertretungen verwalten](#)

Datenschutz

Nicht stören / Prioritätszugriff

Unter dieser Option können Personen hinterlegt werden, für die man trotz dem Status *Nicht stören* erreichbar sein möchte.

Blockierte Kontakte

Hier können anonyme Anrufe geblockt und zusätzlich blockierte Kontakte definiert werden.

Geräte

Unter Geräte lassen sich die Elemente Lautsprecher, Mikrofon und Kamera konfigurieren.

Sekundärer Rufton

Eine wichtige Funktion ist der Menüpunkt *Sekundärer Rufton*, hier kann ein Lautsprecher angegeben werden, so dass der Klingelton nicht nur über das Headset zu hören ist.



Anrufe

Anrufbeantwortungsregeln

Standardmässig geht ein Anruf nach 20 Sekunden auf die Voicemail, wenn er nicht entgegengenommen wird.

Das Anrufverhalten kann hier gesteuert werden.

Folgende Optionen sind möglich:

- Direktes weiterleiten an Rufnummer/Kontakt, Gruppe oder Voicemail
- Gleichzeitiges Anrufen einer Gruppe oder Rufnummer/Kontakt
- Weiterleitung, wenn unbeantwortet nach x Sekunden an Rufnummer/Kontakt, Voicemail oder Gruppe

Einstellungen

 Allgemein

 Konten

 Datenschutz

 Benachrichtigungen

 Geräte

 App-Berechtigungen

 Untertitel und Transkripte

 Dateien

 **Anrufe**

Anrufbeantwortungsregeln

Wählen Sie, wie mit eingehenden Anrufen umgegangen werden soll.

Anrufe bei mir klingeln lassen Meine Anrufe weiterleiten

Auch anrufen Kein anderer ▾

Wenn unbeantwortet Voicemail ▾

Klingeldauer in Sekunden vor dem Umleiten

20 Sekunden (Standard) ▾

Voicemail

Hier können die Voicemail Einstellungen (Begrüssung, Regeln etc.) festgelegt werden.



Voicemail

Voicemails werden in der Anruf-App mit Audiowiedergabe und Transkription angezeigt.

[Voicemail konfigurieren](#)

Anrufwarteschleifen

Hier ist ersichtlich, bei welchen Anrufwarteschlangen man Mitglied ist. Wo durch den Admin zugelassen, ist ein Schalter vorhanden, der es ermöglicht, sich aus der Warteschleife auszutragen. Wird der Schalter also gemäss untenstehendem Screenshot deaktiviert, würde das bedeuten, dass bei der entsprechenden Person keine Anrufe an *KLW Fachschaft Mathematik* mehr klingeln.

Anrufwarteschleifen

Auswählen, ob Anrufe für die folgenden Warteschlangen empfangen werden sollen.

KLW Empfang



KLW Fachschaft Mathematik



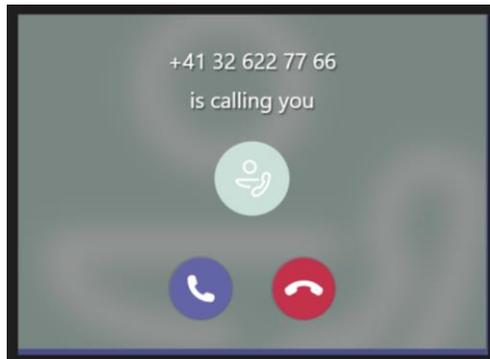
Anrufgruppen

Wird bei den Anrufbeantwortungsregeln im Dropdown bei Auch anrufen die Option Anrufgruppen gewählt, so können Kontakte definiert werden, bei denen es gleichzeitig oder in einer bestimmten Reihenfolge ebenfalls klingeln soll.



Anruf Handling

Anrufe annehmen

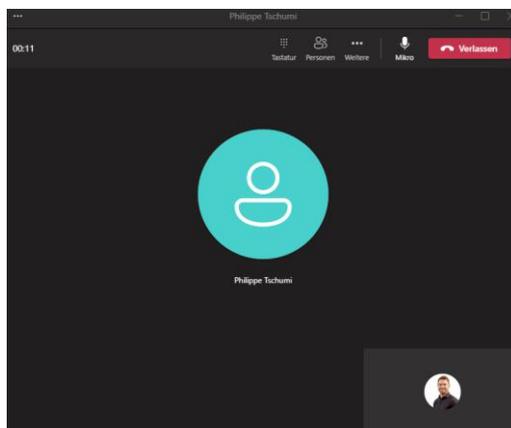


Ein eingehender Anruf wird mit nebenstehendem Fenster unten rechts am primären Monitor angezeigt.

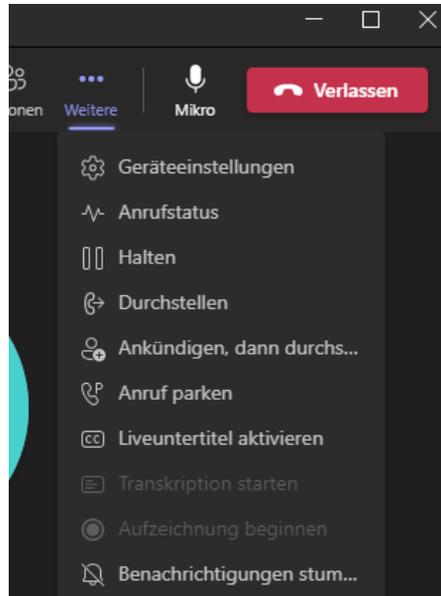
Der Anruf kann über den roten Knopf abgelehnt werden. Ein Klick auf eine andere Stelle des Fensters nimmt den Anruf entgegen.



Nach der Anrufannahme öffnet sich das Anrufsfenster mit den Kontrollelementen zum Beenden eines Anrufs, Stummschalten sowie dem Einladen weiterer Teilnehmer.

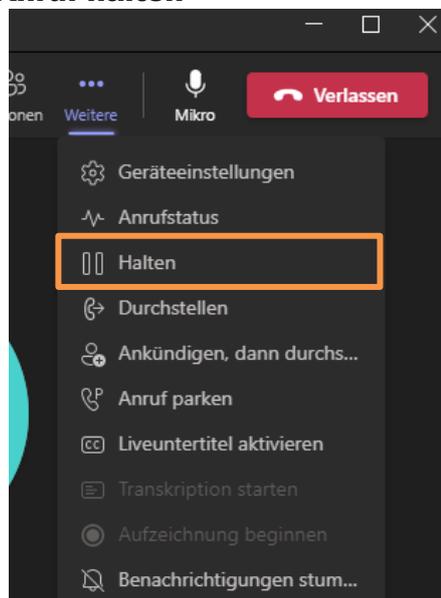


Weitere Funktionen sind über das 3-Punkte Menü zugänglich.



Weitere Optionen wie *Halten* und *Durchstellen*.

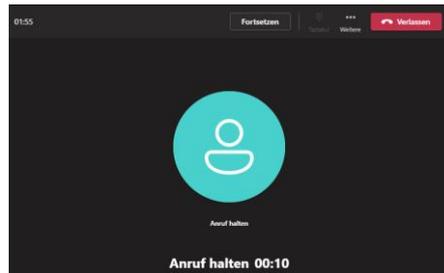
Anruf halten



Mit einem Klick auf *Halten* wird der Anruf pausiert und eine Wartemusik ertönt.

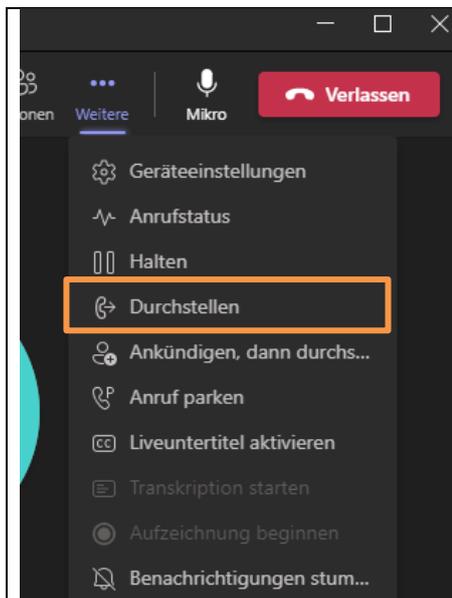


Im Zustand Halten wird die Schaltfläche Fortsetzen angezeigt, um den Anruf fortzuführen.



Anruf transferieren

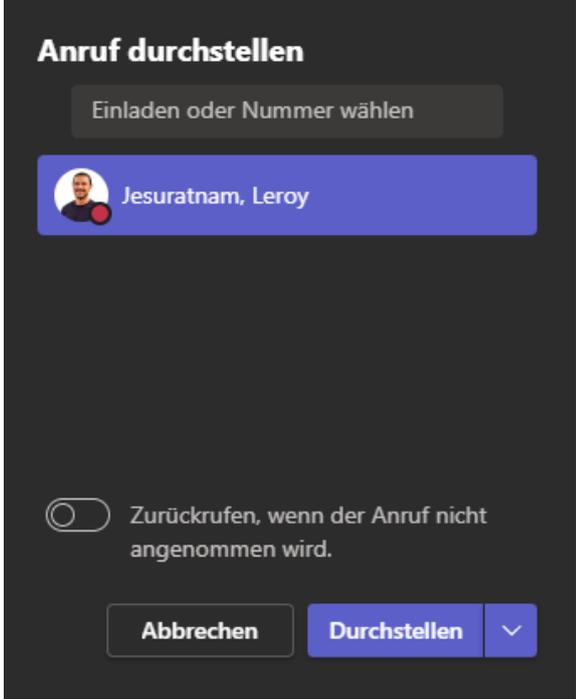
Direkt (ohne Konsultation)



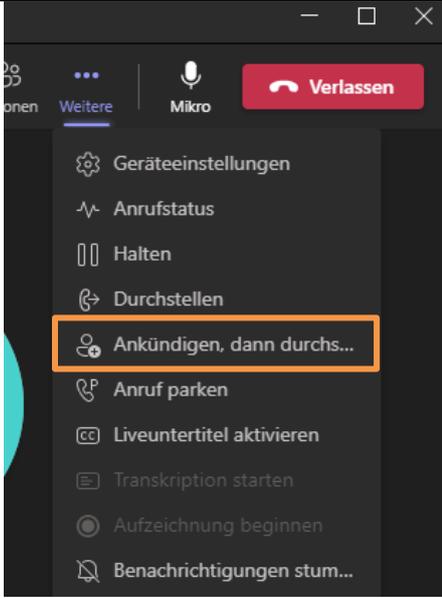
Mit einem Klick auf *Durchstellen* wird der Anruf pausiert und eine Wartemusik ertönt.

Es öffnet sich untenstehendes Fenster.



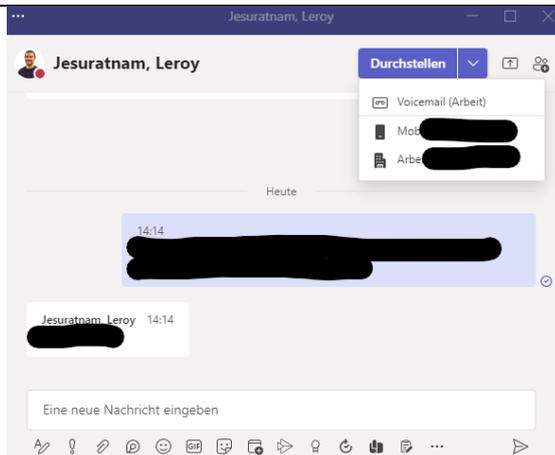
	<p>Das Fenster <i>Anruf durchstellen</i> listet Kontaktvorschläge auf. Ist der gewünschte Zielkontakt nicht ersichtlich oder soll eine Nummer gewählt werden, kann der Name bzw. die Nummer unter <i>Einladen oder Nummer wählen</i> eingetippt werden.</p> <p>Sobald der gewünschte Kontakt gewählt wurde, hat man die Möglichkeit Durchstellen zu wählen. Über den Pfeil ist es auch möglich auf eine andere Nummer des Kontaktes weiterzuleiten (z.B. Mobiltelefon).</p> <p>Die Option <i>Zurückrufen, wenn der Anruf nicht angenommen wird</i> ist bei Nichterreichbarkeit des Zielkontaktes nützlich.</p>
--	--

Indirekt (mit Konsultation)

	<p>Mit einem Klick auf <i>Ankündigen, dann durchstellen</i> wird der Anruf pausiert und eine Wartemusik ertönt.</p> <p>Es öffnet sich untenstehendes Fenster.</p>
---	---



	<p>Das Fenster <i>Person zum Ankündigen auswählen</i> listet Kontaktvorschläge auf. Ist der gewünschte Zielkontakt nicht ersichtlich oder soll eine Nummer gewählt werden, kann der Name bzw. die Nummer unter <i>Einladen oder Nummer wählen</i> eingetippt werden.</p> <p>Sobald der gewünschte Kontakt gewählt wurde, hat man die Möglichkeit die Zielperson vorgängig via Chat zu kontaktieren. Möchte man sie lieber anrufen, kann auf den Pfeil geklickt werden, um die Kontaktart zu ändern.</p>
--	---



Nach der Kontaktaufnahme (Chat oder Anruffenster) kann über die Schaltfläche *Durchstellen* ebenfalls das Durchstellen initiiert werden.



Kontaktliste

Unter *Anrufe* à *Kontakte* sind die Outlook Kontakte zu finden.

Die Outlook Kontakte können innerhalb von Teams nicht modifiziert werden, dies muss in Outlook erfolgen.

Ist die Mobiltelefonnummer erfasst, so wird diese unter Telefon standardmässig angezeigt. Möchte man die Geschäftsnummer anrufen, so kann dies mit einem Rechtsklick auf den Hörer erfolgen.

Dort besteht dann die Möglichkeit der Wahl unterschiedlicher Nummern, auch ein Hinzufügen zur Kurzwahl (Favoriten) oder das Blockieren eines Kontaktes ist möglich.

The screenshot displays the 'Anrufe' (Calls) section in Microsoft Teams. The top navigation bar includes 'Anrufe', 'Telefon', and 'Kontakte'. A search bar contains the text 'káp'. A blue button labeled 'Kontakt hinzufügen' is visible. Below the search bar is a table with the following data:

Name	Position	Telefon	
Herr Chr...	SACHBERABEITER INFORMA..	+41 79 [REDACTED]	[Icons: Mail, Call, More]
Herr Pat...	TECHNISCHER PROJEKTLEITER	+41 3 [REDACTED]	[Context Menu]

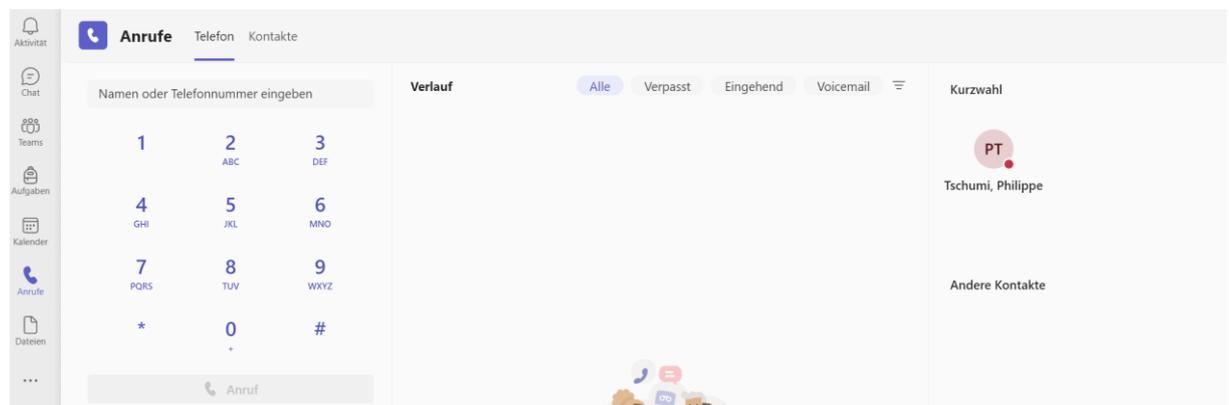
The context menu for the second contact includes the following options:

- Business +41 3 [REDACTED]
- Mobile +41 7 [REDACTED]
- Other +41 3 [REDACTED]
- Zu Kurzwahl hinzufügen
- Blockieren



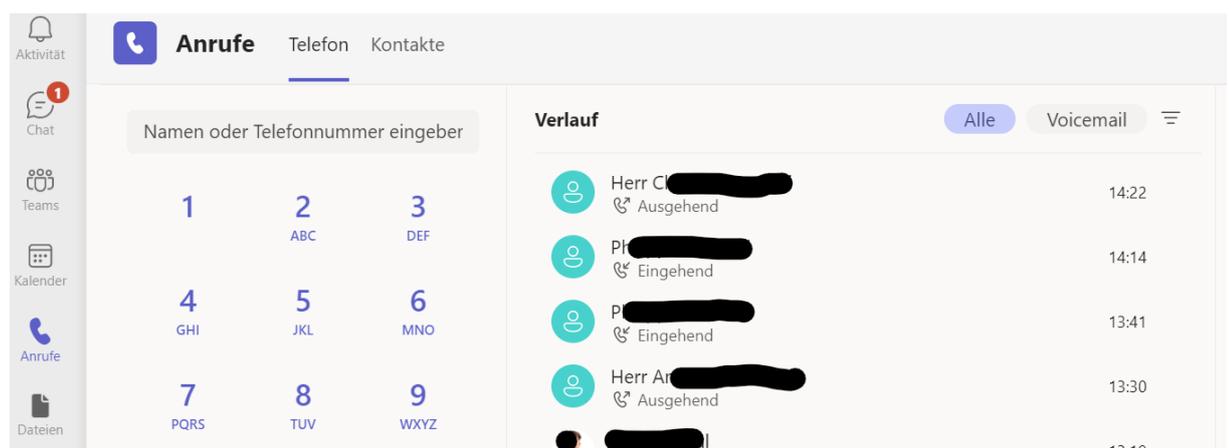
Kurzwahl

Häufige / Wichtige Kontakte können zur Kurzwahl hinzugefügt werden und sind im Fenster *Anrufe* rechts oben ersichtlich. Unterhalb der Kurzwahl sind dann die Teams Kontaktgruppen ersichtlich.



Anrufverlauf

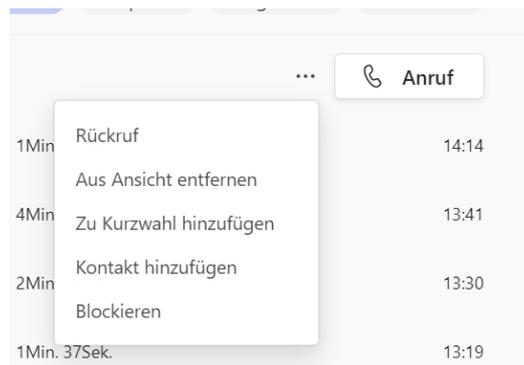
Der Anrufverlauf ist ebenfalls unter *Anrufe* ersichtlich, rechts neben dem Nummernblock. Von hier können





Es können Elemente aus dem Verlauf gelöscht werden oder ein Anrufer kann in die Kontaktliste aufgenommen bzw. blockiert werden. Auch ein Rückruf und das Hinzufügen zur Kurzwahl ist möglich.

Die meisten Optionen sind über das 3-Punkte Menü abrufbar.



Voicemail abrufen

Um eine Voicemail abzurufen, muss unter *Anrufe* → *Verlauf* → *Voicemail* gewählt werden.

Hier ein Element selektieren, danach erscheint rechts eine Detailansicht mit der Möglichkeit, die Voicemail abzuspielen.

