

eves_Quickstart Guide **MS Teams Telefonie**

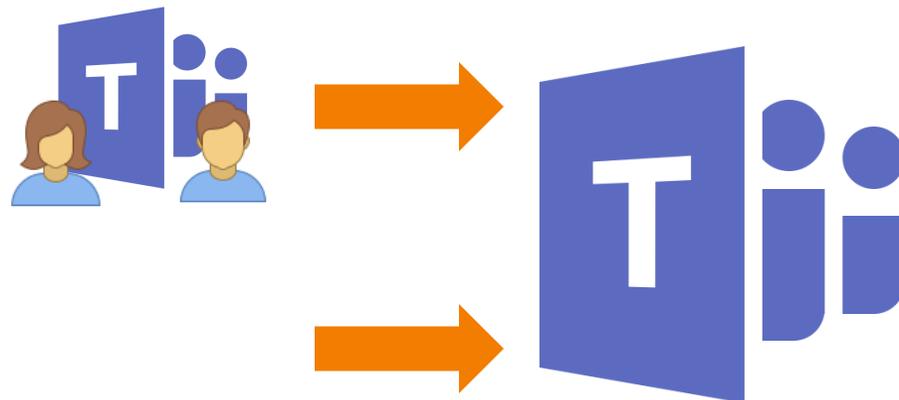
Ihr persönlicher Ansprechpartner: Henning Andreseck | Tel. +49 531 123 129-50 | henning.andreseck@eves.de



eves_Quickstart für MS Teams Telefonie

Dieser Quickstart-Guide soll Ihnen helfen, möglichst schnell die Funktionsweise der MS Teams Telefonie zu verstehen und ein sicheres Arbeiten damit zu ermöglichen.

Ihr MS Teams Client stellt den Mittelpunkt der Telefonie dar. Alle Anrufe, entweder von Kollegen per direktem MS Teams Anruf oder auch von externen über Ihre Festnetznummer landen in MS Teams. Sie können mit Ihrer Festnetznummer aus Ihrem MS Teams sowohl vom PC als auch vom Smartphone telefonieren.



Anrufe annehmen

Eingehende Anrufe werden über den MS Teams Client signalisiert und ggf. der Anrufer angezeigt. Sie können diesen Anruf direkt annehmen oder ablehnen.

Ihnen wird ein Fenster mit dem Anruf eingeblendet:



Hinweis: Bitte wählen Sie immer die vollständige Rufnummer inkl. Vorwahl, auch bei Ortsgesprächen.

Anrufe tätigen

Sie können entweder Kontakte aus Ihrem Adressbuch anrufen oder eine Nummer über den MS Teams Client wählen.

„Anruf“-Tab

Wahlfeld

Schnellwahl
Anrufweiterleitung und
Übernahmegruppe

Verlauf
& Voicemail

Kurzwahlfeld

Suche

EVES Information Technol...

Anrufe Telefon Kontakte

Namen oder Telefonnummer eingeben

1 2 3
4 ABC 5 DEF
6 GHI 7 JKL 8 MNO
9 PQRS 0 TUV WXYZ
* #

Anruf

Geschäftliche Telefonnummer: +49 531 12312939

Geparkte Anrufe

In 2 Anrufgruppen
Nicht weiterleiten
Benutzerdefiniertes Setup

Ihre Voicemail wird geladen...

Verlauf Alle Verpasst Eingehend Voicemail

Verlauf	Dauer	Zeitpunkt
LK		12:24
CS		11:05
	1Min. 23Sek.	09:03
	11Min. 32Sek.	Gestern 15:49
	8Min. 5Sek.	Gestern 11:48
	10Min. 32Sek.	Gestern 11:30
		Gestern 11:30
		Gestern 11:29
	20Sek.	Gestern 11:19
	7Sek.	Gestern 11:19
	4Min. 44Sek.	Gestern 11:11
		Gestern 10:45
		Montag, 13:17
		Montag, 13:13
		Montag, 12:01

Kurzwahl

Christoph R.

Steffen G.

Mathias S.

Henning A.

Kevin B.

Lars K.

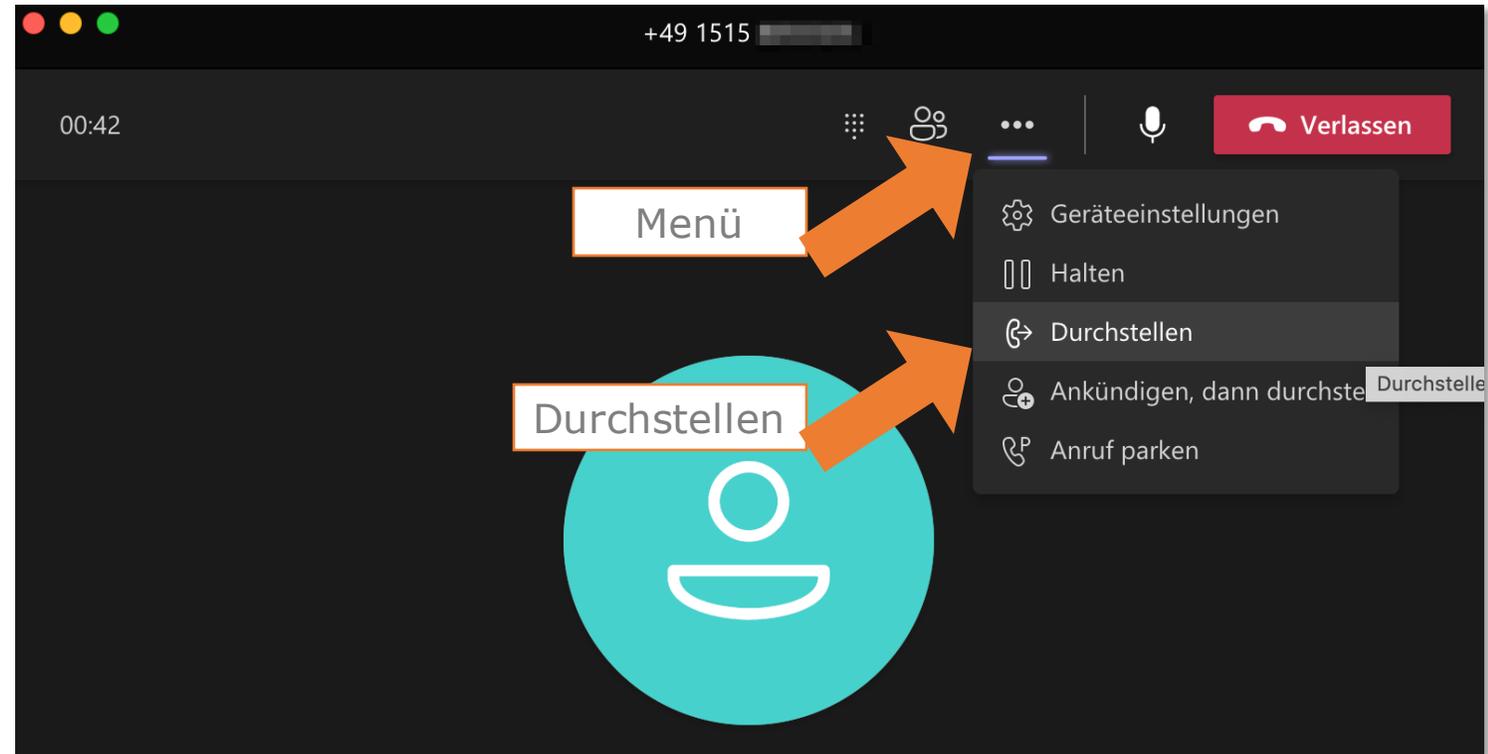
Meine Gruppe

pinnedGroup

Anrufe weiterleiten (1)

Ein bestehender Anruf kann entweder mit oder ohne Rückfrage weitergeleitet werden.

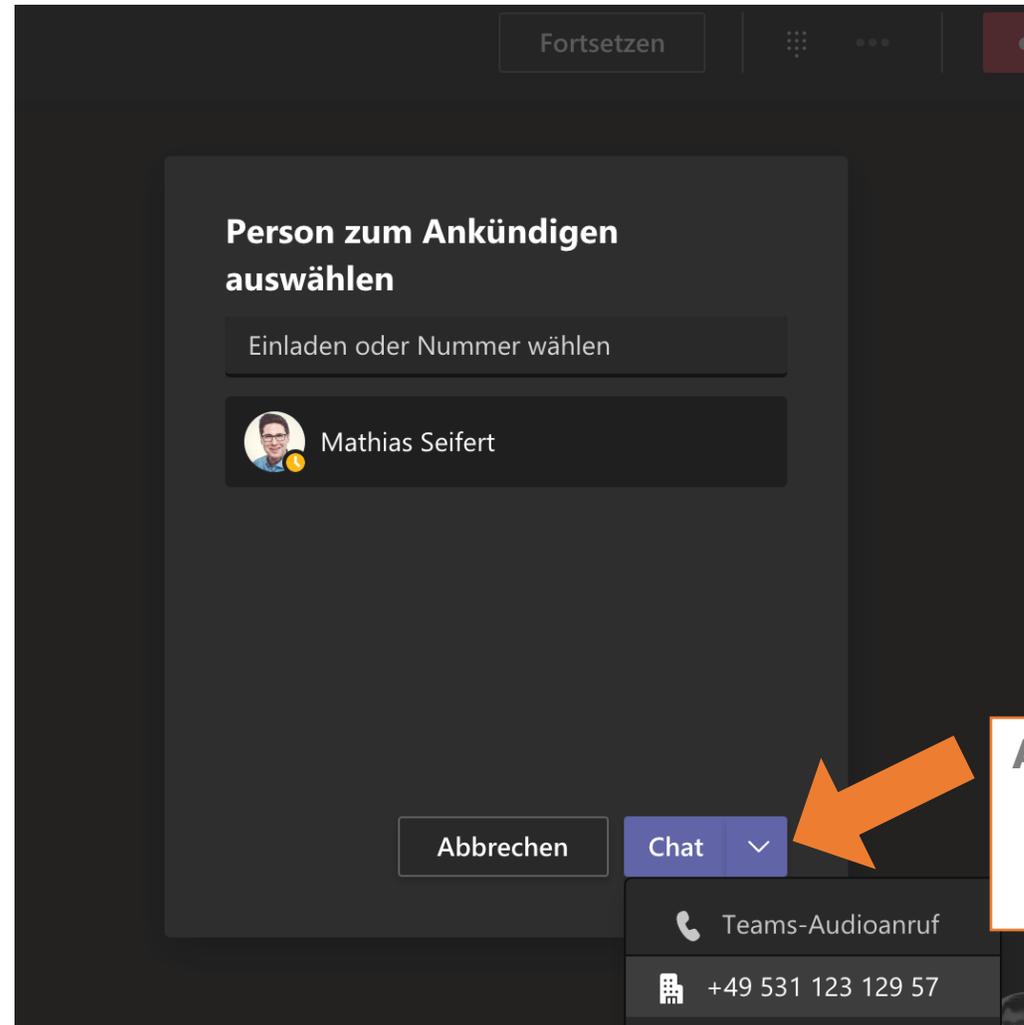
Wählen Sie das Menü und anschließend „**Durchstellen**“ oder „**Ankündigen**, dann durchstellen“.



Anrufe weiterleiten (2)

Ein bestehender Anruf kann entweder mit oder ohne Rückfrage weitergeleitet werden.

Wählen Sie nun den Mitarbeiter aus und klicken Sie entweder auf „**Chat**“ oder den Pfeil zur Wahl einer Telefonnummer.

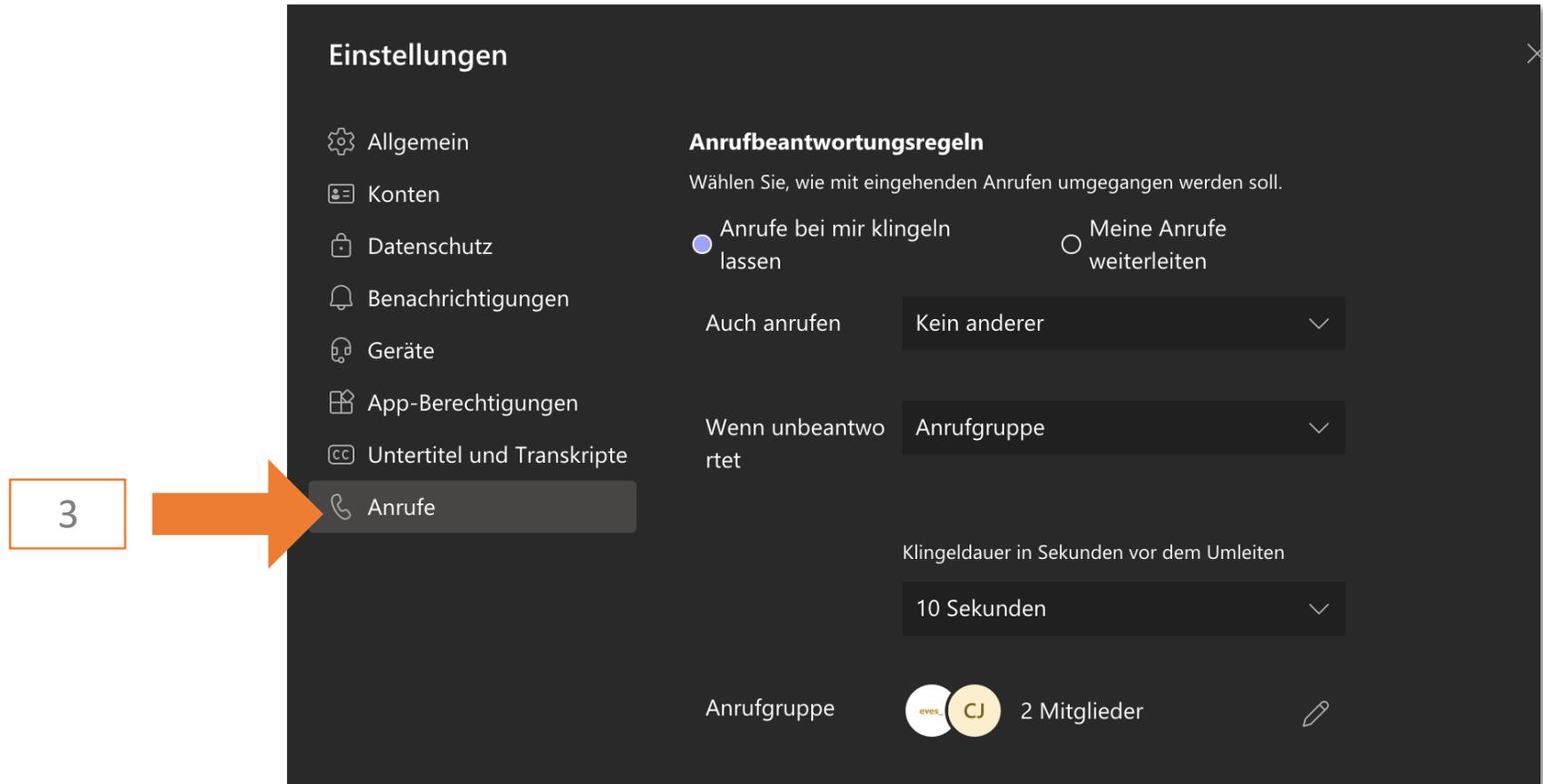
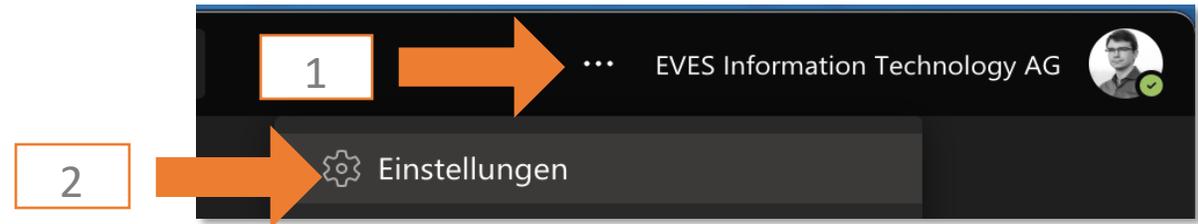


Anruf per ↓ auswählen.
Entweder *Teams-Audioanruf* oder eine *Telefonnummer*

Das Einstellungs-Menü öffnen

Alle Einstellungen in MS Teams, auch für die Telefonie, werden über das Menü „Einstellungen“ vorgenommen.

Wählen Sie die **3 Punkte** (1) oben Rechts in MS Teams und anschließend **„Einstellungen“** (2). Klicken Sie dann auf den Reiter **„Anrufe“** (3).



Rufweiterleitung einrichten

Sie können Ihre Anrufe, wenn sie nicht ans Telefon gehen oder den Anruf ablehnen an andere Mitarbeiter weiterleiten.

Öffnen Sie Ihr „**Anrufe**“ Menü und wählen Sie dann ein Ziel bei „wenn unbeantwortet“ aus. Dies kann

- eine Anrufgruppe
- eine Person
- eine Telefonnummer
- Ihre Voicemail sein.

The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) app interface. The 'Anrufe' (Calls) menu item is highlighted. The 'Anrufbeantwortungsregeln' (Call Forwarding Rules) section is visible, with the following settings:

- Anrufbeantwortungsregeln**
Wählen Sie, wie mit eingehenden Anrufen umgegangen werden soll.
- Anrufe bei mir klingeln lassen
- Meine Anrufe weiterleiten
- Auch anrufen**: Kein anderer
- Wenn unbeantwortet**: Anrufgruppe
- Klingeldauer in Sekunden vor dem Umleiten**: 10 Sekunden
- Anrufgruppe**: Anrufgruppe (2 Mitglieder)

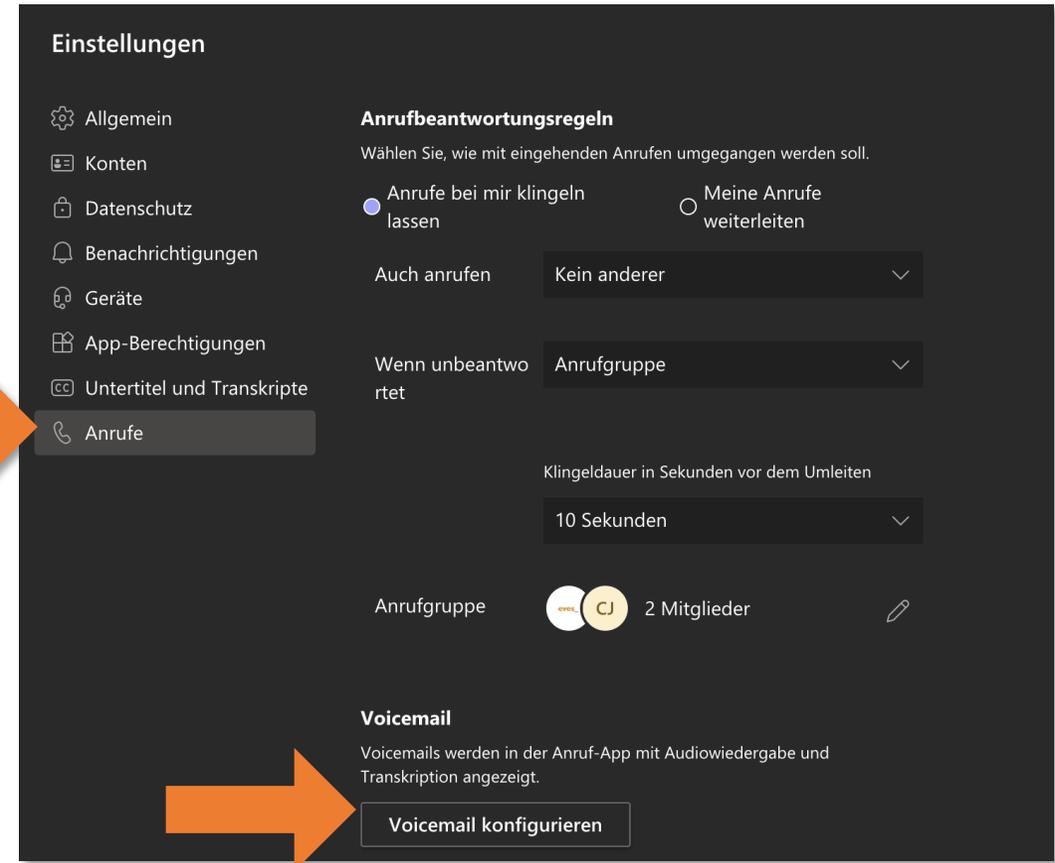
Annotations with arrows pointing to specific settings:

- Ziel auswählen** points to the 'Anrufgruppe' dropdown under 'Wenn unbeantwortet'.
- Verzögerung** points to the '10 Sekunden' dropdown under 'Klingeldauer in Sekunden vor dem Umleiten'.
- Anrufgruppe definieren** points to the 'Anrufgruppe' label and the group icon showing '2 Mitglieder'.

Voicemail Konfigurieren (1/3)

Ihre Voicemail oder Mailbox können Sie über das MS Teams-Menü selber konfigurieren und besprechen oder mit einem Text versehen.

Öffnen Sie Ihr „**Anrufe**“ Menü und klicken Sie auf Voicemail konfigurieren.



The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) application in Microsoft Teams. On the left, a list of settings categories includes 'Allgemein', 'Konten', 'Datenschutz', 'Benachrichtigungen', 'Geräte', 'App-Berechtigungen', 'Untertitel und Transkripte', and 'Anrufe'. The 'Anrufe' option is highlighted with an orange arrow pointing to it. On the right, the 'Anrufbeantwortungsregeln' (Call Forwarding Rules) section is visible, with options for 'Anrufe bei mir klingeln lassen' (selected) and 'Meine Anrufe weiterleiten'. Below this, there are dropdown menus for 'Auch anrufen' (set to 'Kein anderer') and 'Wenn unbeantwortet' (set to 'Anrufgruppe'). A 'Klingeldauer in Sekunden vor dem Umleiten' (10 Sekunden) is also shown. At the bottom, the 'Anrufgruppe' (Call Group) is listed as '2 Mitglieder'. The 'Voicemail' section at the bottom right contains the text 'Voicemails werden in der Anruf-App mit Audiowiedergabe und Transkription angezeigt.' and a button labeled 'Voicemail konfigurieren', which is also highlighted with an orange arrow.

Voicemail Konfigurieren (2/3)

Konfigurieren Sie nun das Verhalten Ihrer Voicemail nach Ihren Wünschen oder Unternehmensvorgaben.

Was darf der Anrufer?

Ihr persönlicher Ansagetext

Ihre Abwesenheitsnachricht

Voicemail

Ihre Voicemail-Nachrichten und Transkripte finden Sie unter "Anrufe".

Begrüßung aufzeichnen

Anrufbeantwortungsregeln

Wie sollen wir Ihre Anrufe handhaben, wenn sie zu Voicemail wechseln?

Dem Anrufer das Aufzeichnen einer Nachricht gestatten

Sprache für Begrüßung

In welcher Sprache soll Ihre Standardbegrüßung sein?

Deutsch (Deutschland)

Option für angepasste Text-zu-Sprache-Grußnachricht

Möchten Sie die Standardbegrüßung für Voicemail durch Ihre eigene Text-zu-Sprache-Standardgrußnachricht ersetzen? ⓘ

Ihre benutzerdefinierte Begrüßung:

Herzlich willkommen bei ievs. Dies ist die Mailbox von Henning Andreseck. Hinterlassen Sie eine Nachricht nach c

Ihre benutzerdefinierte Abwesenheitsansage:

Abwesenheitsnachricht

Wann soll Ihre benutzerdefinierte Abwesenheitsansage wiedergegeben werden?

Immer

Abbrechen **OK**

Voicemail Konfigurieren (3/3)

Anrufbeantwortungsregeln erlauben Ihnen zu steuern, wie sich die Voicemail verhält.

Ihre Abwesenheitsnachricht kann abgespielt werden, wenn Sie bestimmte Ereignisse haben.

Anrufbeantwortungsregeln

Wie sollen wir Ihre Anrufe handhaben, wenn sie zu Voicemail wechseln?

Dem Anrufer das Aufzeichnen einer Nachricht gestatten

Dem Anrufer das Aufzeichnen einer Nachricht gestatten

Dem Anrufer das Aufzeichnen einer Nachricht oder die Weiterleitung an eine andere Person erlauben

Anruf beenden, ohne Ihre Begrüßung abzuspielen

Ihre Begrüßung wiedergeben und Anruf beenden

Anruf an eine andere Person weiterleiten

Abwesenheitsnachricht

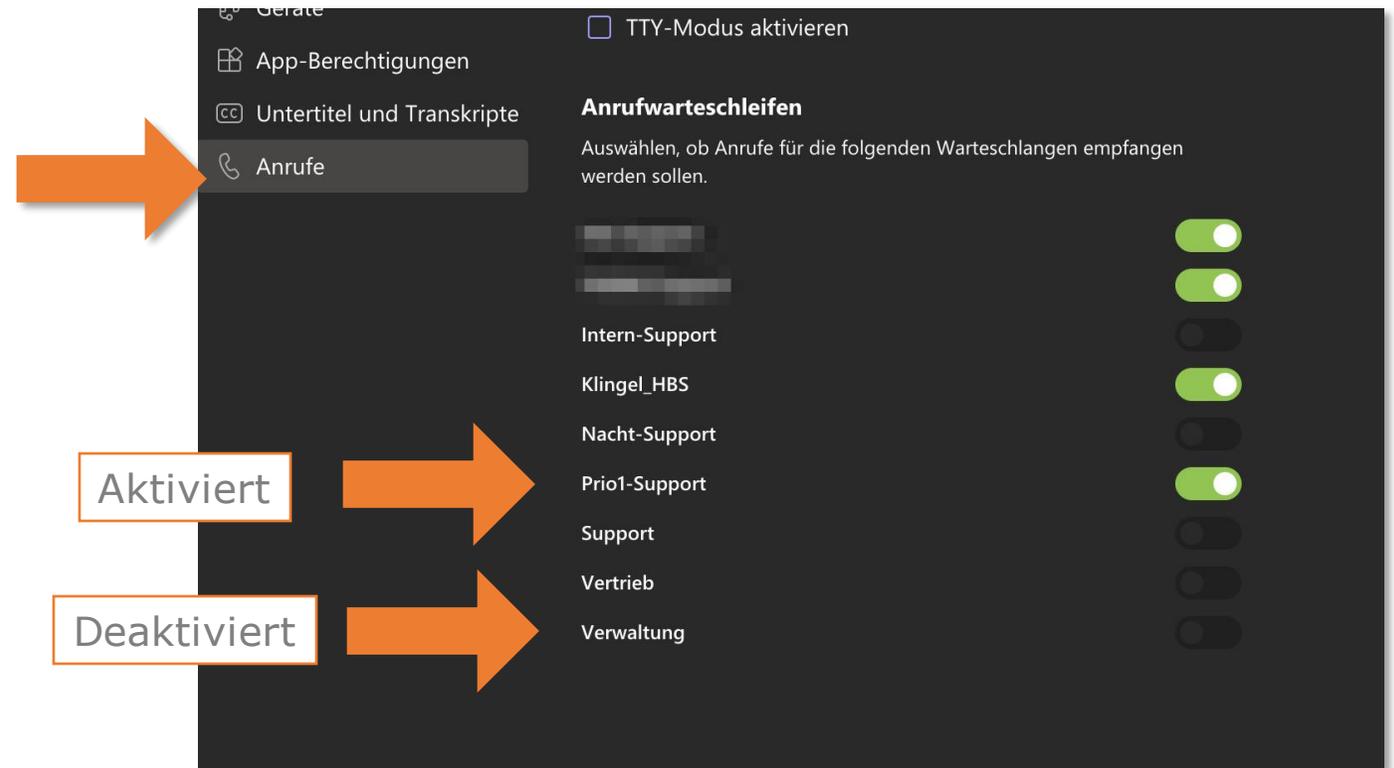
Wann soll Ihre benutzerdefinierte Abwesenheitsansage wiedergegeben werden?

- Immer
- Wenn ich eine automatische Antwort von Outlook habe
- Wenn ich ein "Außer Haus"-Kalenderereignis habe.

Warteschlangen (De-)aktivieren

Wenn Sie Mitglied in einer oder mehreren Warteschlangen sind, können Sie Ihre Mitgliedschaft im Anrufe-Menü (De-)aktivieren.

Öffnen Sie Ihr „**Anrufe**“ Menü und scrollen Sie nach ganz unten. Dort können Sie die Warteschlangen verwalten.



Hinweis: Ihr Administrator kann diese Funktion deaktivieren, sodass Sie dauerhaft Mitglied sind!

Verhalten bei Besetzt

In MS Teams ist standardmäßig „Anklopfen“ aktiviert, d.h. auch wenn Sie telefonieren oder in einer Konferenz sind werden Ihnen Anrufe signalisiert. Dieses Verhalten kann von Ihrem Administrator umgestellt werden, sodass bei Ihnen entweder ein Besetzt-Zeichen ertönt oder aber der Anruf weitergeleitet wird an ihr „Unbeantwortet“-Ziel.

Ist „Anklopfen“ bei Ihnen deaktiviert, klingelt Ihr MS Teams ab sofort nicht mehr wenn Sie in einer Konferenz sind oder in einem anderen Gespräch.

Sie können auch Ihren Status auf „Bitte nicht stören“ stellen, um keine Anrufe zu erhalten.

In Zusammenhang mit MS Teams wird oft von der Funktion „Busy on Busy“ gesprochen. Das bedeutet „Besetzt bei Beschäftigt“ und ist der Englische Begriff für „Besetzt“.

Hinweis: Sie können die Einstellung selber nicht ändern oder einsehen. Fragen Sie bitte Ihren Administrator!

Auswirkungen des Status

Der Status in MS Teams kann entweder automatisch anhand Ihres Kalenders oder Verhaltens oder manuell gesetzt werden.

Wie dieser Status Ihre Anrufe beeinflusst, sehen Sie in dieser Tabelle.

Die Funktion „Anklopfen“ kann nur von Ihrem Administrator aktiviert oder deaktiviert werden.

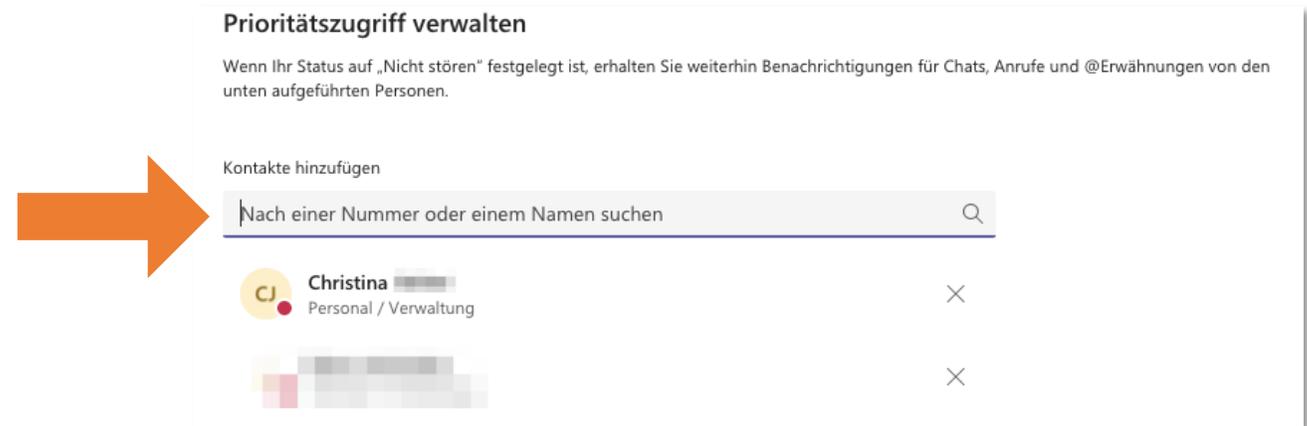
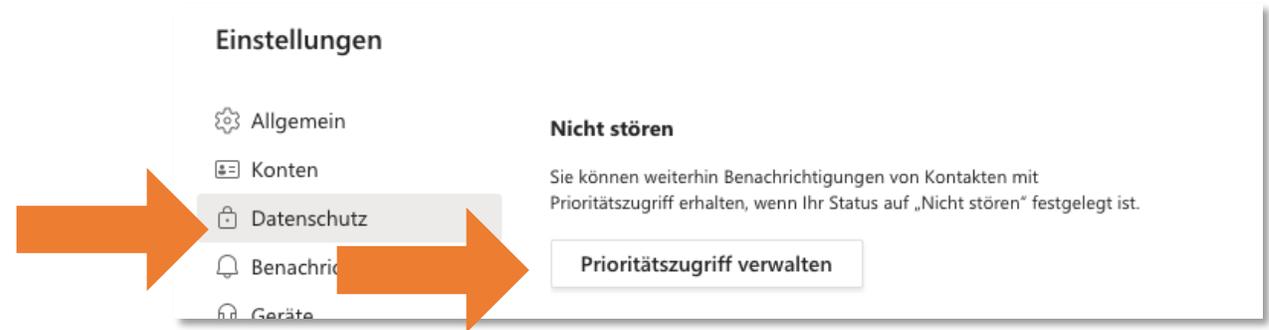
Status (manuell)	Status (automatisch)	Auswirkung Telefonie Mit Anklopfen	Auswirkung Telefonie Ohne Anklopfen
 Verfügbar	Verfügbar	Anrufe kommen durch	Anrufe kommen durch
 Beschäftigt	Beschäftigt	Anrufe kommen durch	Anrufe werden abgewiesen
	Am Telefon	Anrufe kommen durch	Anrufe werden abgewiesen
	In einer Besprechung	Anrufe kommen durch	Anrufe werden abgewiesen
 Nicht stören	Nicht stören	Anrufe werden abgewiesen	Anrufe werden abgewiesen
	Hält Präsentation	Anrufe werden abgewiesen	Anrufe werden abgewiesen
	Fokuszeit	Anrufe werden abgewiesen	Anrufe werden abgewiesen
 Abwesend	Abwesend	Anrufe kommen durch	Anrufe kommen durch
 Bin gleich zurück		Anrufe kommen durch	Anrufe kommen durch
	 Außer Haus	Siehe Einstellungen Voicemail	

Hinweis: Ganztägige Termine können Ihre eingehenden Anrufe blockieren!

Prioritätszugriff einstellen

Sie können bestimmten Mitarbeitern erlauben, Sie auch anzurufen wenn Sie auf „Nicht stören“ stehen. Dies geht über den **Prioritätszugriff**.

Öffnen Sie Ihr „**Einstellungen**“-Menü wählen Sie den Reiter **Datenschutz**. Klicken Sie anschließend auf **Prioritätszugriff** und fügen Sie entsprechende Mitarbeiter hinzu.



Wo bekomme ich Hilfe?

In unserer **Knowledge Base** finden Sie weitere Hinweise und Tipps zum Umgang mit MS Teams.

Link: <https://ticket.eves.de/help>

Wenden Sie sich an Ihre **IT-Abteilung** um spezifische Fragen zu stellen oder Unterstützung zu bekommen.

Wir sind anders.

Wir sind **eves**

eves_consulting GmbH
Hermann-Blenk-Str. 22a | 38108 Braunschweig
Tel. +49 531 123 129-0 | info@eves.de
eves.de