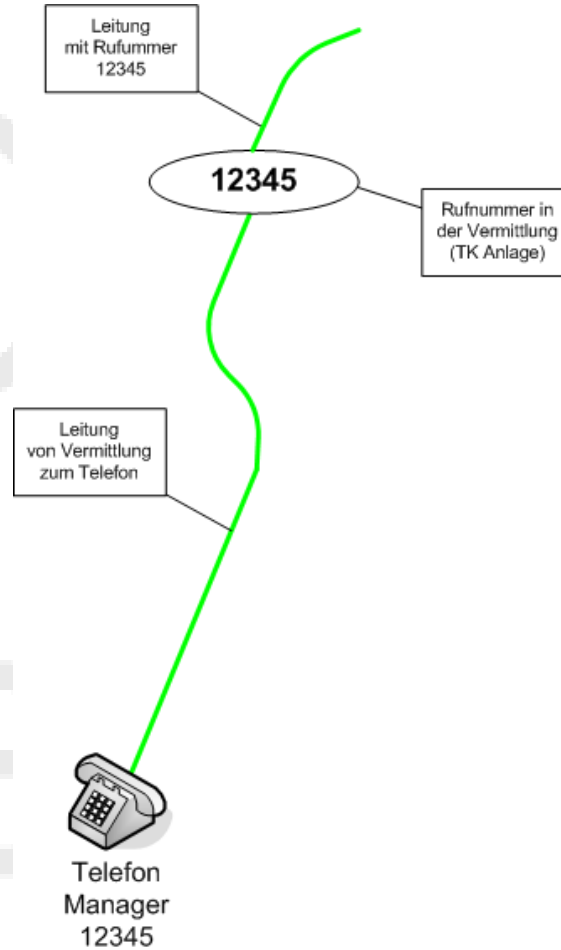


Manager Assistent Schaltung

Universität Bielefeld

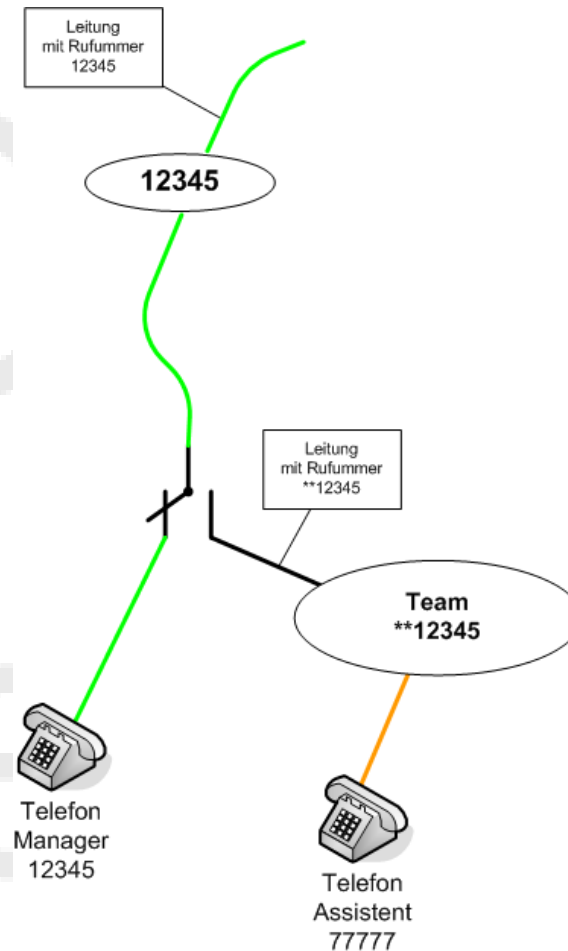
Einfacher Anschluss



Einfacher Anschluss

- Eine Leitung mit einer Rufnummer
- Ein Telefon
- Eine Verbindung von der Vermittlung zum Telefon

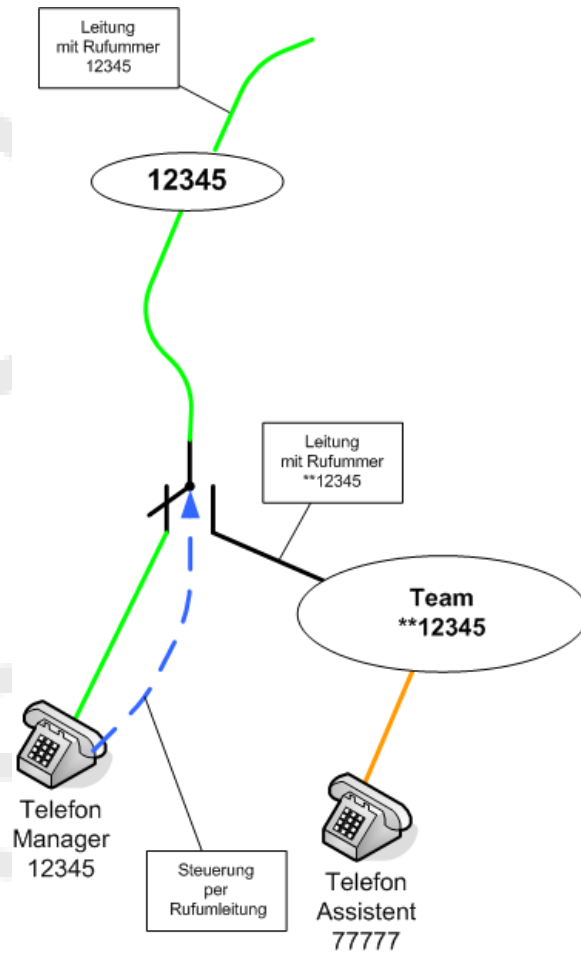
Elemente der Manager Assistant Lösung



Elemente der Manager Assistant Lösung

- Zur einfachen Schaltung kommen hinzu
 - Ein Umschalter
 - Ein Gruppe (Team)
 - Ein Telefon für den Assistenten
- Der Manager hat im Beispiel die Rufnummer 12345
- Das Team hat im Beispiel die Rufnummer **12345

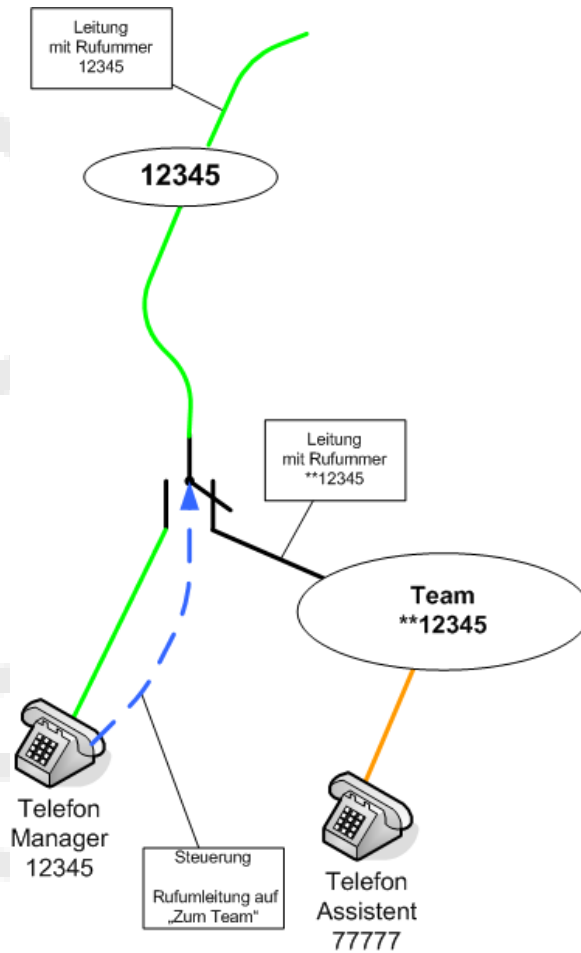
Der Umschalter



Der Umschalter

- Der Umschalter wird von dem Manager gesteuert
- Technisch erfolgt die Umschaltung über eine Rufumleitung
- Damit ergeben sich zwei Situationen
 - Keine Rufumleitung
 - -> Alle Rufe gehen direkt an das Telefon des Managers
 - Rufumleitung
 - -> Alle Rufe gehen an das Team
- Im Beispiel gehen alle Anrufe direkt an den Manager

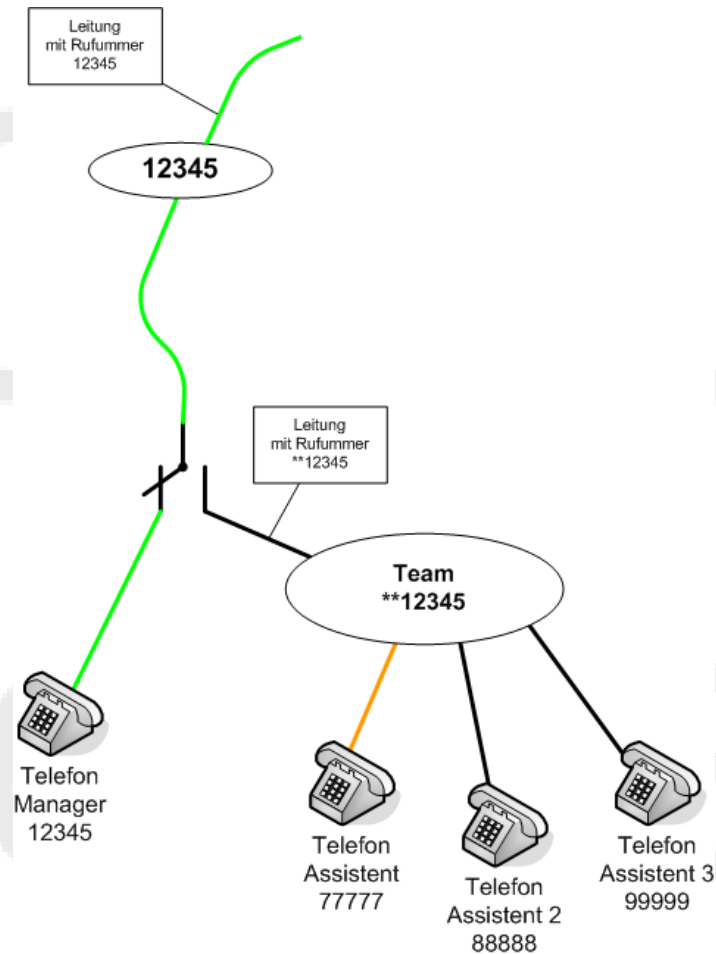
Der Umschalter



Der Umschalter

- In diesem Beispiel gehen alle Anrufe direkt an das Team
- Der Manager hat dazu eine Rufumleitung an das Team programmiert.
- Von Team aus wird der Anruf an die angeschlossenen Assistenten verteilt.
- In dem Beispiel gehen alle Anrufe an den Assistenten 77777

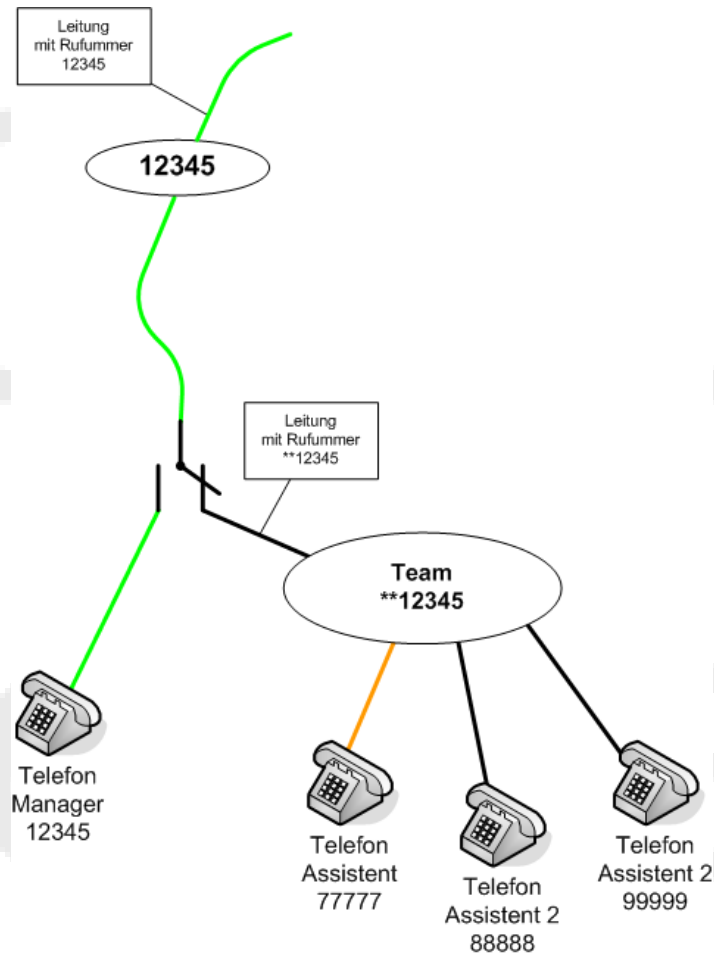
Mehrere Assistenten



Mehrere Assistenten

- Jedem Team ist mindestens ein Assistent zugeordnet
- Einem Team können aber auch mehrere Assistenten zugeordnet sein.
- Im Beispiel sind dem Team drei Assistenten zugeordnet
- Die Zuordnung erfolgt zentral und ist fest.

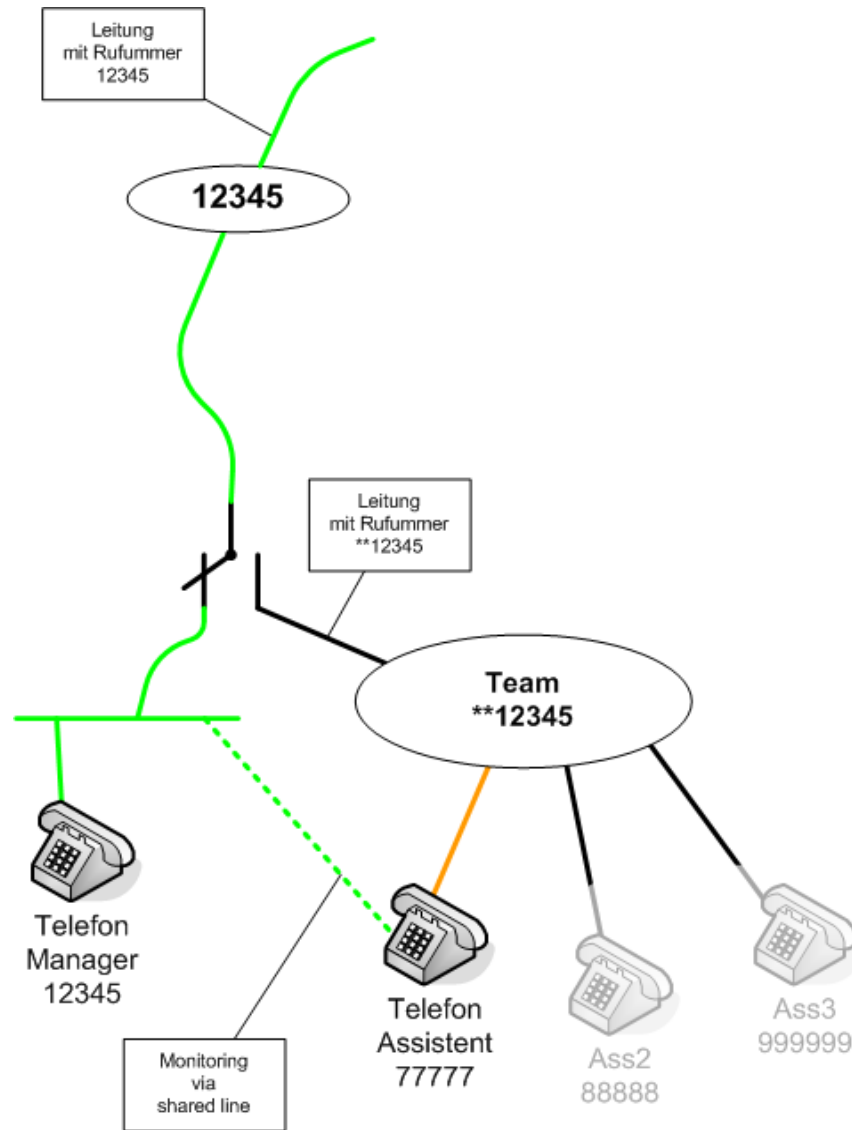
Mehrere Assistenten



Mehrere Assistenten

- In dem Beispiel werden alle Anrufe an das Team geleitet.
- Die Teamfunktion verteilt die Anrufe an alle zugeordneten Telefone weiter
- Bei einem Anruf an das Team läuten alle Telefone gleichzeitig.
- Wird das Gespräch von einem Telefon angenommen, so ist es diesem Telefon fest zugeordnet. Das Klingeln an den anderen Telefonen wird unverzüglich eingestellt.

Monitoring via shared line



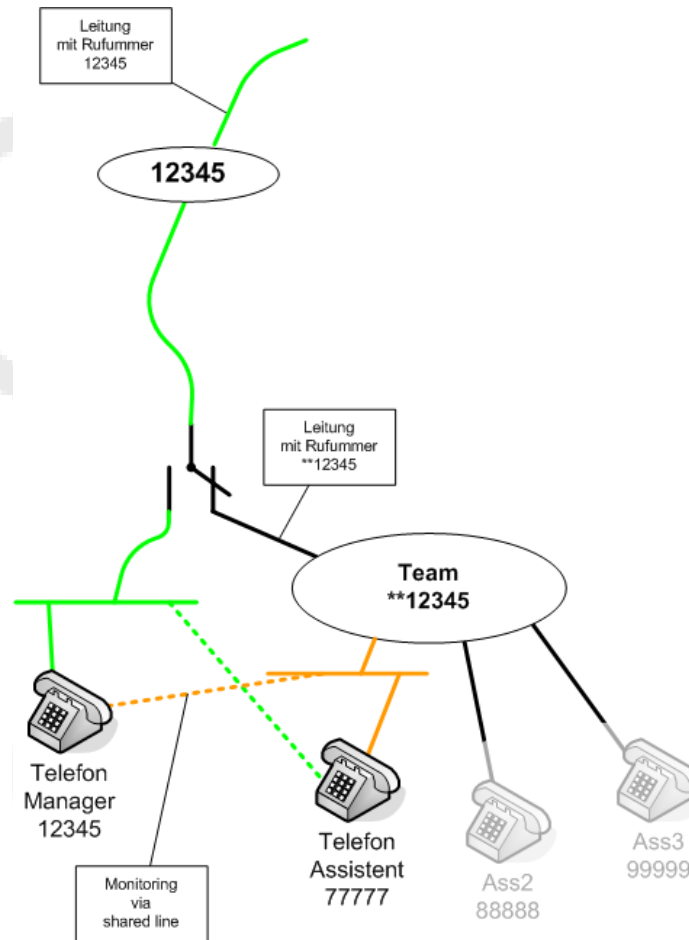
Monitoring via shared line

- Zwei Telefone können sich eine Leitung teilen. Dies wird als shared line bezeichnet
- Jedem Telefon können mehrere Leitungen zugeordnet werden.
- Eine shared line zeigt den Zustand einer Leitung an (monitoring)
 - Klingeln
 - Gespräch angenommen
- Im Beispiel sieht der Assistent 77777 den Zustand der Leitung 12345 des Managers

Gesprächsübernahme via shared line

- Bei Bedarf kann der Assistent einen Anruf annehmen, der auf der Leitung des Manager ankommt.
- Das Telefon des Assistenten klingelt nicht aber die Lampe (Taste) für die shared line blinkt.
- Die Taste ist mit „Monitor MGR 1“ beschriftet.
- Die Übernahme erfolgt durch drücken der Taste.

Monitoring via shared line



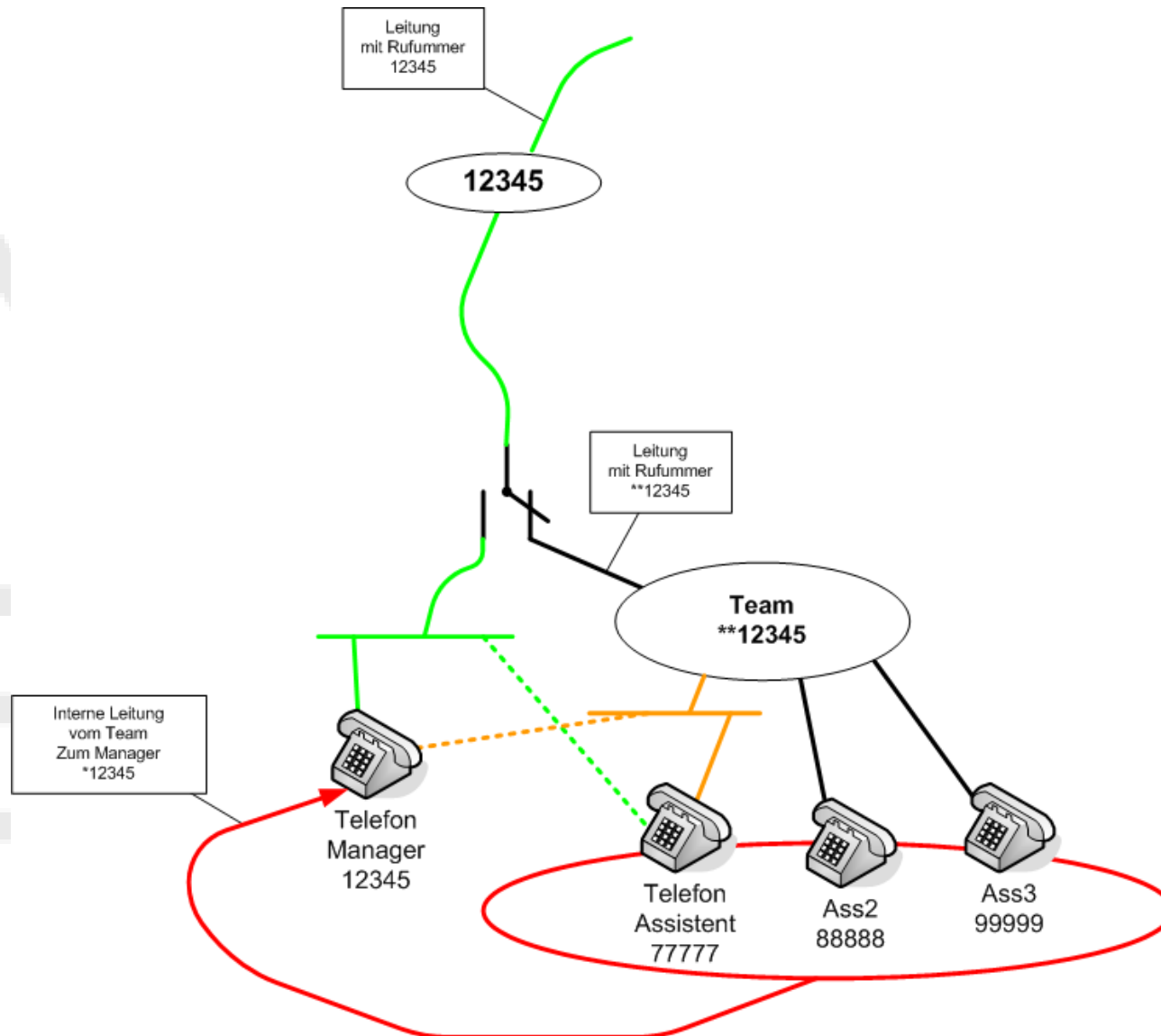
Monitoring via shared line

- Im Beispiel sieht der Manager den Zustand der Leitung 77777 des Assistenten

Gesprächsübernahme via shared line

- Bei Bedarf kann der Manager einen Anruf annehmen, der auf der Leitung des Assistenten ankommt.
- Das Telefon des Managers klingelt nicht aber die Lampe (Taste) für die shared line blinkt.
- Die Taste ist mit „Monitor Ass 1“ beschriftet
- Die Übernahme erfolgt durch drücken der Taste.

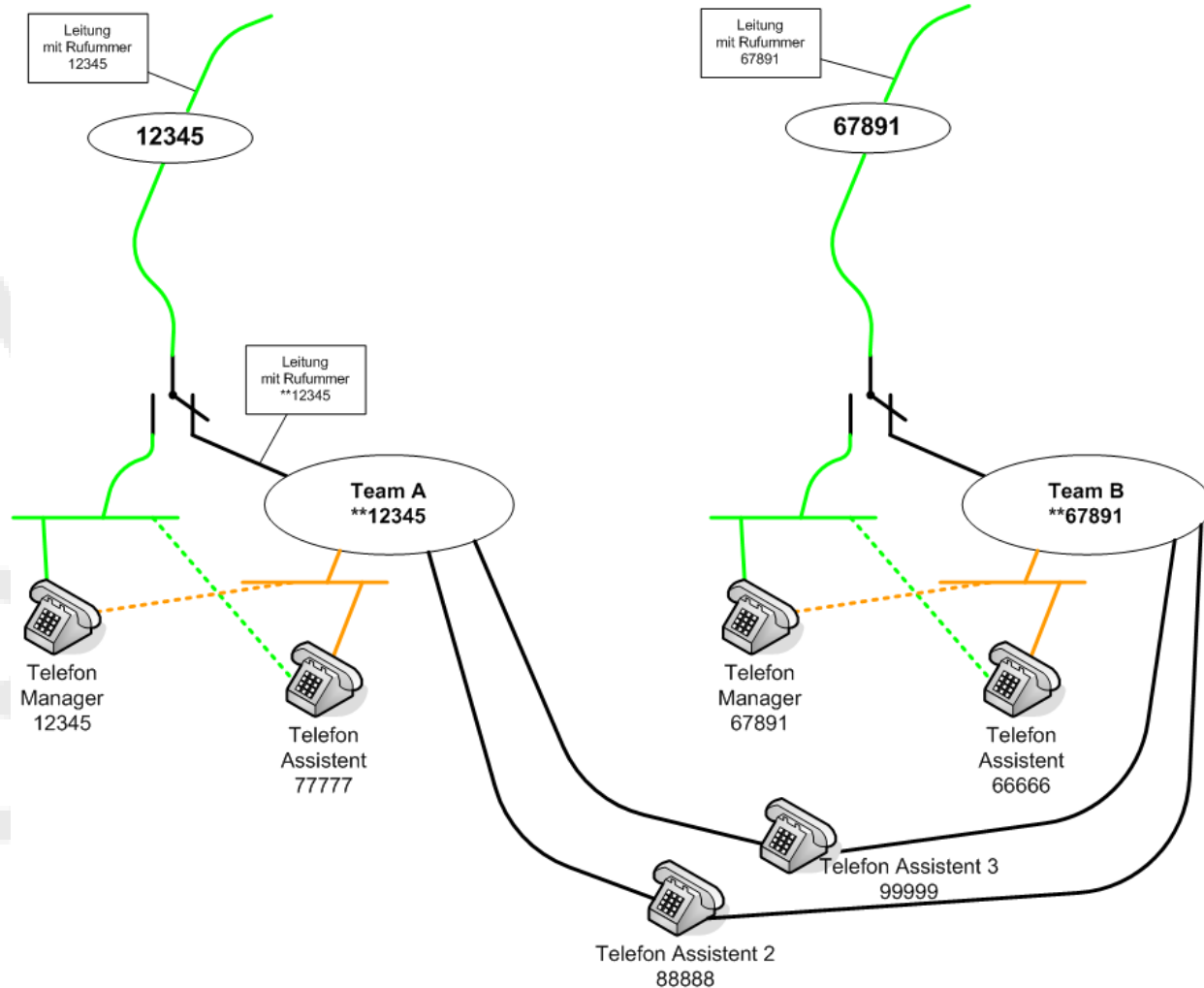
Weiterleitung zum Manager



Weiterleitung zum Manager

- Der Schalter ist so eingestellt, dass sämtliche Rufe an den Manager zum Team weitergeleitet werden (Rufumleitung).
- Der Assistent nimmt einen Ruf entgegen.
- Der Assistent will den Ruf an den Manager weiterleiten.
- Problem: Die Leitung zum Manager ist umgeleitet.
- Lösung: Eine spezielle Leitung vom Team zum Manager.

Mehrere Manager teilen sich Assistenten



Letzte Folie - Administratives

Autor	Mathias Blunk
Email	Mathias.Blunk@uni-bielefeld.de
Datum	12.11.2009
Datei	Mgr_ass.ppt
Verwendung	Uni intern
Version	1.0
Copyright	Alle Rechte vorbehalten
Projekt	
URL	http://www.homes.uni-bielefeld.de/mblunk/voip/training/