

Q-103.199 - Anrufbeantworter

Q-103.199 - Anrufbeantworter

aus Tobit KB importiert - vom 12.12.2002 - [Beitrag bei Tobit](#)

Problem

Das Standard-Script (TLD.DCC bzw. IVR.DCC) beinhaltet einen komfortablen Anrufbeantworter, der zentral auf dem DvISE Server läuft und bei entsprechender Konfiguration automatisch eingehende Voice-Anrufe entgegennimmt. Diese werden anschließend im persönlichen Eingangs- Archive des entsprechenden Benutzers ablegt. Direkt nach der DvISE-Installation und nach Einrichtung eines ISDN-Ports ist der Anrufbeantworter betriebsbereit. Ohne eine weitere Konfiguration arbeitet er als globaler Anrufbeantworter, der alle eingehenden Sprachnachrichten generell in dem Archive mit dem Namen »Unverteilt« ablegt.

Dieses Archive dient also als zentraler Eingang. Sollen eingehende Anrufe statt dessen nach bestimmten Kriterien in andere Archives weitergeleitet werden, so sind spezielle Verteilregeln am DvISE Server einzurichten. Folgende Punkte sind zur Konfiguration des Anrufbeantworters zu beachten.

Eine Anpassung oder Erweiterung des Standard-Scripts ist nur bei Einsatz des »Extended Telephony Module« möglich, das optional erhältlich ist.

- **Portkonfiguration**

Der ISDN-Port, der für den Anrufbeantworter genutzt werden soll, muss für den Dienst »VoiceMail « eingerichtet sein. Öffnen Sie den Konfigurationsdialog des betreffenden Ports und aktivieren Sie die entsprechende Option unter dem Punkt »Dienste«. Sie können diesen Port zusätzlich auch für weitere Dienste wie z.B. Fax oder TMail nutzen. Außerdem muss in der Port Konfiguration die Verteilmethode je nach Typ des ISDN Anschlusses (DDI bzw. MSN) eingerichtet werden, wenn die Durchwahlinformation zur Verteilung genutzt werden soll.

- **Verteilregeln**

Um den Anrufbeantworter für einen Benutzer zu aktivieren und eingehende Sprachnachrichten anhand seiner VoiceBox-Durchwahl in seinem Eingangsbuch abzulegen, müssen am DvISE Service Layer entsprechende Verteilregeln eingerichtet werden. Ansonsten werden die aufgezeichneten Voice-Calls generell in dem Archive »Unverteilt« abgelegt. Nehmen Sie diese Einstellungen in der DvISE-Systemkonfiguration am Server unter dem Punkt »Datenbanken ->Verteilung -> Verteilregeln« vor. Geben Sie als »Verteilkennung« die betreffende Durchwahl an (DDI bzw. MSN) und wählen Sie unter »Empfänger« den DvISE-Benutzer aus, dessen persönlicher Anrufbeantworter unter dieser Nummer erreichbar sein soll. Aufgezeichnete Nachrichten, die über diese Durchwahl eingegangen sind, werden automatisch im Eingangs-Archive dieses Benutzers abgelegt. Alternativ dazu kann unter dem Punkt »Archive« auch ein beliebiges Archive als Ziel für die VoiceMails ausgewählt werden. Die Option »Dienstvorgabe« muss auf »Sprache« eingestellt werden, um den Anrufbeantworter für diese Durchwahl zu aktivieren. Bei diesen Einstellungen ist auch Faxempfang möglich, sofern sich die Gegenstellen als Faxgeräte mit dem DTMF X (Pfeifton) anmelden. Dies trifft auf die meisten modernen Faxgeräte zu. Wird die Option »Fax« gewählt, so wird der Anrufbeantworter für diese Durchwahl generell deaktiviert.

Antwort

Beachten Sie hierzu die folgenden KnowledgeBase Artikel:

- [KnowledgeBase Artikel 103.200:](#)
Verzögerte Rufannahme des Anrufbeantworters
- [KnowledgeBase Artikel 103.201:](#)
Persönliche Ansage des Anrufbeantworters
- [KnowledgeBase Artikel 103.202:](#)
Individuelle Begrüßung des Anrufbeantworters
- [KnowledgeBase Artikel 103.203:](#)
Sperren von Anrufern