

# Sprachmenü (IVR) in der Cloud

## Telefonanlage einrichten

Das IVR Sprachmenü der Cloud Telefonanlage bietet ACD-Funktionen und lässt Anrufer mittels Tastendruck entscheiden, mit wem sie verbunden werden wollen.

Spätestens wenn in Ihrem Unternehmen das Telefonaufkommen steigt, kann das alltägliche Entgegennehmen und Vermitteln von Anrufen viel Zeit einnehmen. Aber diese Aufgabe können Sie bei der easybell Cloud Telefonanlage **einfach automatisieren**:

Mit **IVR** (Interactive **V**oice **R**esponse) können Sie eine zentrale Rufnummer anbieten. Anrufende entscheiden dann **selbständig** mittels Ziffern Auswahl auf der Telefontastatur im Sprachmenü, mit welcher Abteilung sie verbunden werden wollen. Dieser automatischen Verteilung der Anrufe wird auch als Automatic Call Distribution (ACD) oder Auto Attendant bezeichnet.

## Einrichtungsschritte

### 1. Audiodatei hochladen

Um IVR zu konfigurieren, ist zunächst eine Audiodatei notwendig. Diese dient dazu, Anrufende zu begrüßen und sollte anschließend erklären, welche Tasteneingabe zu welchem Anrufziel führt.

Die Ansage können Sie in der Übersicht der [Cloud Telefonanlage](#) im Abschnitt „**Audiodateien**“ mit einem Klick auf „**hinzufügen**“ hochladen. Als Dateityp wird hier „**IVR & Warteschleifen-Audio**“ ausgewählt.

Anschließend können Sie die Datei von Ihrem Rechner hochladen und speichern.



### Audiodatei hinzufügen

Einstellungen einer Audiodatei

## 2. Nebenstellenart IVR aktivieren

Nun erstellen Sie eine neue Nebenstelle und weisen Sie ihr im Menü „Nebenstelle bearbeiten“ die Nebenstellenart „IVR“ zu. Sie können natürlich auch eine bereits vorhandene Nebenstelle umstellen.

Nebenstellenart IVR zuordnen

Wenn Sie die Nebenstelle neu anlegen, müssen Sie den Rufnummernblock wählen und die Durchwahl sowie die interne Kurzwahl vergeben. Eine detaillierte Anleitung finden Sie unter „[Nebenstellen oder Rufgruppen in der Cloud Telefonanlage anlegen](#)“.

Ebenso können "**Nebenstellename**" und der "**Feierabendschalter**" genutzt werden.

Eingehende Telefonie der Nebenstelle einrichten

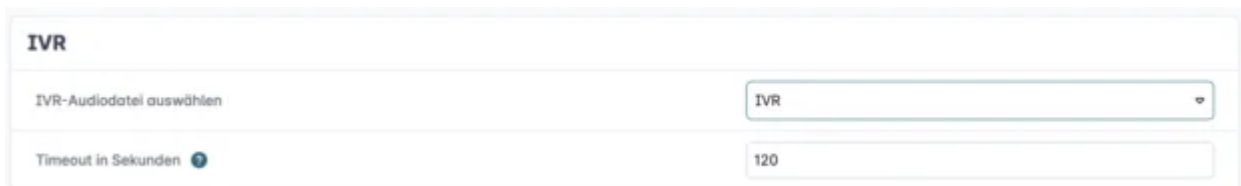
Hinweis zu den Funktionen „Nebenstellename“ und „Feierabendschalter“

### 3. IVR konfigurieren

Im unteren Bereich von „**Nebenstelle bearbeiten**“ finden Sie den Abschnitt „**IVR**“.

#### 3.1. Ansage konfigurieren

Wählen Sie bitte zunächst die vorbereitete Audio-Datei aus dem Dropdown-Menü "**IVR-Audiodatei auswählen**". Mit "**Timeout in Sekunden**" begrenzen Sie den Zeitraum, den Anrufende zur Eingabe verfügbar haben. Die Zeit beginnt erst zu zählen, wenn die Audio-Datei fertig abgespielt wurde.



IVR	
IVR-Audiodatei auswählen	IVR
Timeout in Sekunden ⓘ	120

IVR-Begrüßung einrichten

#### 3.2. Tasten zuweisen

Sie haben die Möglichkeit für die Tasten 0 – 9 je eine Weiterleitung festzulegen. Anrufende können dann über die Tasten an ihrem Gerät wählen, mit wem sie verbunden werden wollen.

Es kann zwischen Weiterleitungen zu Nebenstellen und Rufgruppen sowie zu externen Rufnummern gewählt werden. Bei "**Externe Rufnummer**" wird ein zusätzliches Eingabefeld eingeblendet, in das die entsprechende Rufnummer eingetragen wird.

Taste 1	Service-Hotline
Taste 2	Neukunden
Taste 3	Konferenzraum
Taste 4	Team
Taste 5	Externe Rufnummer
	017012345678

Zifferntasten zuordnen

### 3.3. Standard Nebenstelle einrichten

Zuletzt wird noch die "**Standard Nebenstelle**" festgelegt. Auf diese Nebenstelle wird ein Anruf weitergeleitet, wenn:

- innerhalb des Timeouts keine Auswahl durch den Anrufenden getätigt wurde.
- eine Eingabe mit nicht bekannten DTMF-Tönen erkannt wird.

Wird eine Ziffer eingegeben, welche nicht mit einer Weiterleitung konfiguriert wurde, wird die Audio-Datei erneut abgespielt.

Speichern Sie die Konfiguration mit einem Klick auf "Speichern".

Standard-Nebenstelle zuordnen