

Placetel

Placetel ist Ihre Cloud-Telefonanlage

- [Weiterleitung einrichten](#)
- [Mailbox-Ansage ändern](#)
- [Weiterleitungsansage ändern](#)
- [Wartemusik](#)
- [Kontakt in Placetel blockieren](#)
- [Troubleshooting Placetel App](#)
- [Mailbox-Benachrichtigung ändern](#)
- [Smartphone-Apps](#)
- [Anmeldedaten](#)
- [Gemeinsame Nutzung von Pool-Rufnummern](#)
- [Echo-Test: Ist die Sprachqualität wirklich gut?](#)
- [Unterschiede von Placetel Profi und Placetel Webex](#)
- [Akute Probleme mit schlechter Sprachqualität melden](#)
- [Zufriedenheitsbefragung zu Placetel](#)
- [Smartphone APP: Bitte nicht stören / Keine Klingeln](#)

Weiterleitung einrichten

Wenn Sie längere Zeit nicht an das Telefon gehen (können), bietet sich eine Weiterleitung an. Ein Beispiel hierfür ist ein Urlaub. ☐☐

1. Öffnen Sie web.placetel.de im Browser und melden Sie sich an
2. Navigieren Sie zu **Administration** --> **Rufnummern**
- 3.

The screenshot displays the 'Rufnummern verwalten' (Manage Phone Numbers) section of the web.placetel.de interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Anrufe', 'Fax', 'Kontakte', 'Mobilfunk', 'AppStore', and 'Administration'. Below this, the main content area is titled 'Rufnummern verwalten' and shows '1 Rufnummer'. A green button with a plus sign and the text 'Rufnummern aktivieren' is visible. Below this, there is a search bar labeled 'Rufnummern durchsuchen' with a search icon and a text input field containing 'Suchbegriff'. To the right of the search bar is a filter section labeled 'Rufnummern filtern' with a dropdown menu showing 'EINGERICHTET ALS' and a green button labeled 'Filter anwenden'. Below the search and filter section, there is a light blue box with a lightbulb icon and the text: 'Rufnummern sind der zentrale Ausgangspunkt einer jeden Konfiguration. Sie können Konferenzen verweisen. Bestellen Sie Ihre Rufnummern über den Reiter *Bestellungen* direkt aus der Anlage heraus.' On the right side of the interface, there is a vertical sidebar with a gear icon at the top labeled 'Administration'. The sidebar contains a list of menu items: 'Ihre Telefonanlage', 'Mitarbeiter', 'Rufnummern', 'Gruppen', 'IP Endgeräte', 'Routing', 'VoIP-Ziele', and 'Einstellungen'. The 'Rufnummern' item is highlighted with a red box.

4. Nun sehen Sie Ihre Rufnummer(n)
5. Klicken Sie auf die Rufnummer und wählen Sie bei **Weiterleitung** eine oder mehrere Menschen aus dem Kollegium aus sowie Entfernen Sie sich selbst aus der Liste

6.

Routing bearbeiten

Rufnummer: 0511 | - Routing-Profil: Standard

Routingseinstellungen

Weiterleitung Weiterleitungseinstellungen

Ihre Rufnummer klingelt auf

Klingeldauer (Sekunden) 60

BLF

Externe Rufnummer hinzufügen

Klingeldauer (Sekunden) 60

Abbrechen Speichern

7. Klicken Sie auf **Speichern** und testen Sie es

Mailbox-Ansage ändern

1. Öffnen Sie web.placetel.de im Browser und melden Sie sich an
2. Navigieren Sie zu **Administration** --> **Rufnummern**
- 3.

4. Nun sehen Sie Ihre Rufnummer(n)
5. Hier können Sie die Ansagen zur Probe anhören:
6. Klicken Sie auf die Rufnummer und wählen Sie unten im Tab **Mailbox** über das Auswahlfeld **Mailbox-Ansage** die gewünschte Ansage aus

7. **Routing bearbeiten**
Rufnummer: 0511 1 - Routing-Profil: Standard

8. Geschafft ☐☐

Weiterleitungsansage ändern

1. Öffnen Sie web.placetel.de im Browser und melden Sie sich an
2. Navigieren Sie zu **Administration** --> **Rufnummern**
- 3.

4. Nun sehen Sie Ihre Rufnummer(n)
5. Klicken Sie auf die Rufnummer und wählen Sie bei **Weiterleitungseinstellungen** unten im Auswahlfeld die gewünschte Weiterleitungsansage aus

6. **Routing bearbeiten**

Wartemusik

1. Öffnen Sie web.placetel.de im Browser und melden Sie sich an
2. Navigieren Sie zu **Administration** --> **Rufnummern**
- 3.

4. Nun sehen Sie Ihre Rufnummer(n)
5. Klicken Sie auf die Rufnummer und wählen Sie bei **Sonstiges** unten die gewünschte Wartemusik aus, falls da Premium-Paket abonniert wurde

6. Routing bearbeiten

Kontakt in Placetel blockieren

<https://web.placetel.de/contacts/new>

Falls gewünscht, gibt es in Placetel die Option, bestimmte Kontakte zu blockieren. Dies kann beispielsweise hilfreich sein, wenn Sie wiederholt von Spamanrufen o.Ä. gestört werden. Hierzu gehen Sie bitte wie folgt vor:

- zunächst legen Sie einen neuen Kontakt mit der Telefonnummer, die Sie blockieren möchte, an
- innerhalb dieses Kontakts können Sie nun einen Haken bei "Anrufe und Faxe von diesem Kontakt blockieren" setzen (siehe unten)
- nun kann von der hinterlegten Telefonnummer kein Kontakt mehr zu Ihnen hergestellt werden

Neuer Kontakt

Legen Sie einen Kontakt im globalen Telefonbuch an

Kontaktdaten ∨

Vorname

Nachname

Firma

E-Mail (privat)

E-Mail (geschäftlich)

Adresse (privat)

Adresse (geschäftlich)

Anrufe und Faxe von diesem Kontakt blockieren.

Sie können nicht nur einzelne, spezifische Rufnummern blockieren, sondern auch alle anonym anrufenden Teilnehmer mit unterdrückter Rufnummer. Tragen Sie dazu einfach **Unbekannt** in eines der Rufnummernfelder ein.

Möchten Sie **nur Faxe blockieren**, tragen Sie die Rufnummer (oder Unbekannt) in eines der Textfelder für Faxrufnummern ein.

Troubleshooting Placetel App

Anwendung zurücksetzen

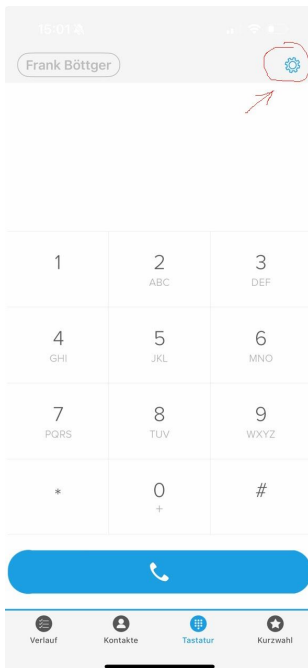
Bei unklaren Fehlern oder wenn andere Schritte beim Troubleshooting nicht direkt funktionieren, bietet sich immer das Zurücksetzen der App an. Sie können dann die [Anleitung zur Ersteinrichtung](#) nutzen.

☐ Android

- Gehen Sie in die Einstellungen der Placetel App und setzen Sie die Anwendung einmal zurück (**Anwendung zurücksetzen** ganz unten)

☐ iOS

- Öffnen Sie mit dem Zahnrad die Einstellungen



- Wählen Sie nun **Anwendung zurücksetzen** aus



Transportprotokoll ändern

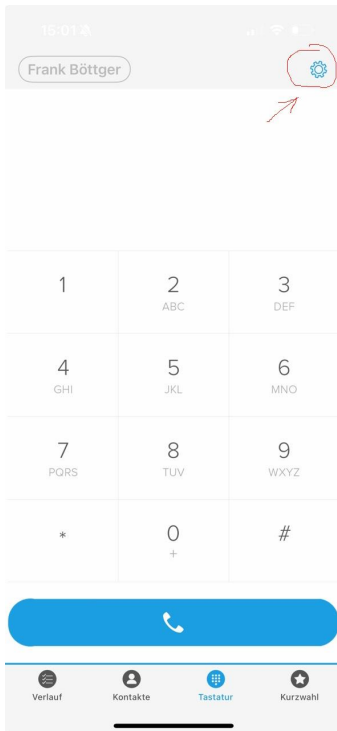
Wenn Teilnehmer über eine **schlechte Sprachqualität** klagen, können Sie versuchen, ob es mit einem anderen Transportprotokoll besser klingt.

☐ Android

- Android: Gehen Sie zu **Einstellungen** > **SIP-Konten** > **Transport-Protokoll** und wählen Sie **udp** aus
- Wenn es dann noch nicht besser ist, können Sie die **Anwendung zurücksetzen** und die Schritte erneut durchgehen

☐ iOS

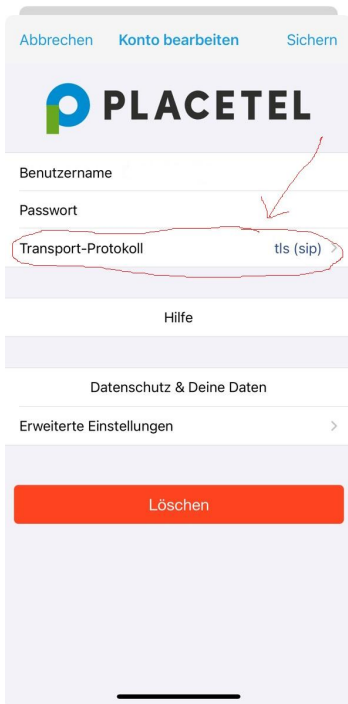
- Öffnen Sie mit dem Zahnrad die Einstellungen



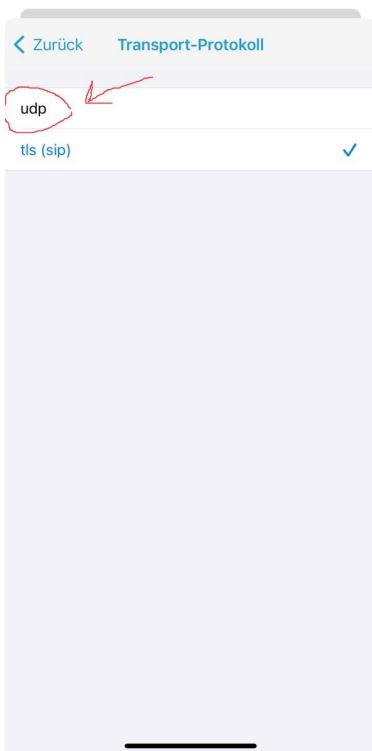
- Wählen Sie nun **Kontoeinrichtung** aus



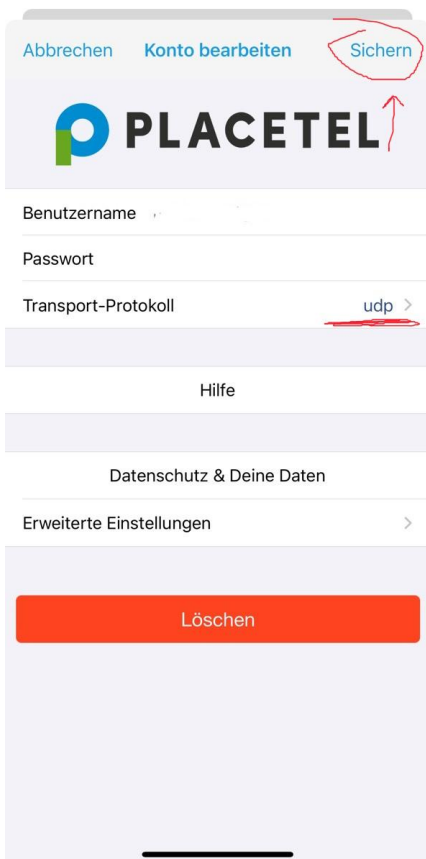
- Klicken Sie nun auf **Transport-Protokoll**



- Wechseln Sie von **tls (sip)** zu **udp**



- Klicken Sie oben rechts auf **Sichern**



- Prüfen Sie, dass bei Transport-Protokoll nun **udp** steht
- Wenn es dann noch nicht besser ist, können Sie die **Anwendung zurücksetzen** und die Schritte erneut durchgehen

Mailbox-Benachrichtigung ändern

1. Öffnen Sie web.placetel.de im Browser und melden Sie sich an
2. Navigieren Sie zu **Administration** --> **Rufnummern**
- 3.

The screenshot shows the 'Administration' menu on the right side of the interface. The 'Rufnummern' option is highlighted with a white box. The main content area shows the 'Rufnummern verwalten' section with a search bar and a 'Filter anwenden' button.

4. Nun sehen Sie Ihre Rufnummer(n)
5. Klicken Sie auf die Rufnummer und wählen Sie bei **Benachrichtigungen** unten Ihre gewünschten Einstellungen aus
- 6.

The screenshot shows the 'Rufnummern bearbeiten' configuration page. The 'Benachrichtigungen' tab is selected. The 'Benachrichtigungen konfigurieren' section is visible, showing options for 'Benachrichtigungen de-aktivieren', 'Benachrichtigung an', and 'E-Mail-Adressen für Benachrichtigungen'.

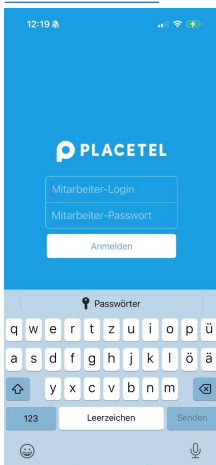
Smartphone-Apps

☐ Android

- [App herunterladen](#) und öffnen (bei betreuten Geräten ist die App bereits vorhanden)
- Die Login-Daten aus Ihrem Passwortmanger (z.B. Enpass) eingeben oder den QR-Code im [Web-Portal](#) scannen, standardmäßig ist der Benutzername Ihre E-Mail-Adresse
- Nutzungsbedingungen lesen, akzeptieren und **Über anderen Apps einblenden** für die Anrufsignalisierung akzeptieren
- *Optional:* Microsoft 365 Adressbuch einbinden
- Sie sind startklar ☐

☐ iOS

- [App herunterladen](#) und öffnen (bei betreuten Geräten ist die App bereits vorhanden)
- Die Login-Daten aus Ihrem Passwortmanger (z.B. Enpass) eingeben oder den QR-Code im [Web-Portal](#) scannen, standardmäßig ist der Benutzername Ihre E-Mail-Adresse



- Bedingungen lesen und akzeptieren

I AGREE GELESEN

Allgemeine Geschäftsbedingungen

By pressing 'Agree' button, you have read, understood and agreed to the 'Terms & Conditions'.

•

- *Optional:* Microsoft 365 Adressbuch einbinden



•

- Sie sind startlar ☐☐

Anmeldedaten

Folgende Anmeldedaten gibt es bei Placetel:

- Für das **Portal** web.placetel.de und die **Smartphone-Apps**:
 - Benutzername: i.d.R. E-Mail
 - Passwort
- Für **Softphones** wie z.B. [ZoiPer](#):
 - SIP-Benutzername (Ziffern und Kleinbuchstaben wie z.B. 123a1bcdefg)
 - SIP-Passwort
 - SIP-Server (i.d.R. blf.finotel.com)

Gemeinsame Nutzung von Pool-Rufnummern

Die gemeinsame Nutzung von Rufnummern stellt uns vor einige Herausforderungen.

Vor allem bei verpassten Anrufen und Nachrichten auf dem Anrufbeantworter, benötigen wir passende Prozesse zur Bearbeitung.

Wie wird kommuniziert, ob eine Nachricht bearbeitet wurde?

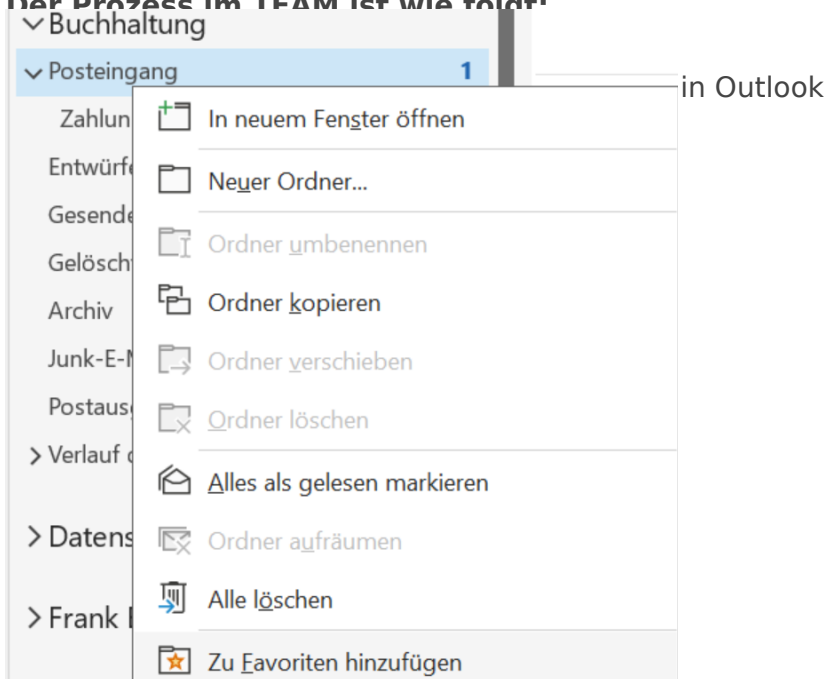
Wie stellen wir sicher, dass verpasste Anrufe bearbeitet werden, aber der Anrufer auch nicht mehrfach zurückgerufen wird?

Placetel gibt uns die Möglichkeit für jede einzelne Rufnummer separate Informationen per E-Mail zu teilen.

Gemeinsam genutzte Rufnummern bekommen eine E-Mail-Adresse zugewiesen, die alle Personen abrufen können, die Anrufe an diese Nummer bearbeiten müssen

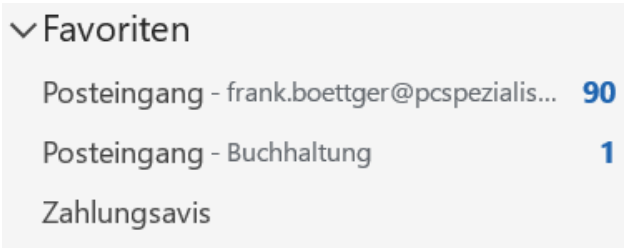
Wir richten diese Mailadresse in Placetel ein. Bei Ihnen erscheint sie automatisch in Outlook.

Der Prozess im TEAM ist wie folgt:



- Sie suchen das genutzte Postfach in Outlook und Öffnen es

- Sie klicken mit der rechten Maustaste auf "Posteingang" und suchen "Zu Favoriten hinzufügen" - dies klicken Sie mit der linken Maustaste an
- Der Posteingang erscheint in den Favoriten von Outlook



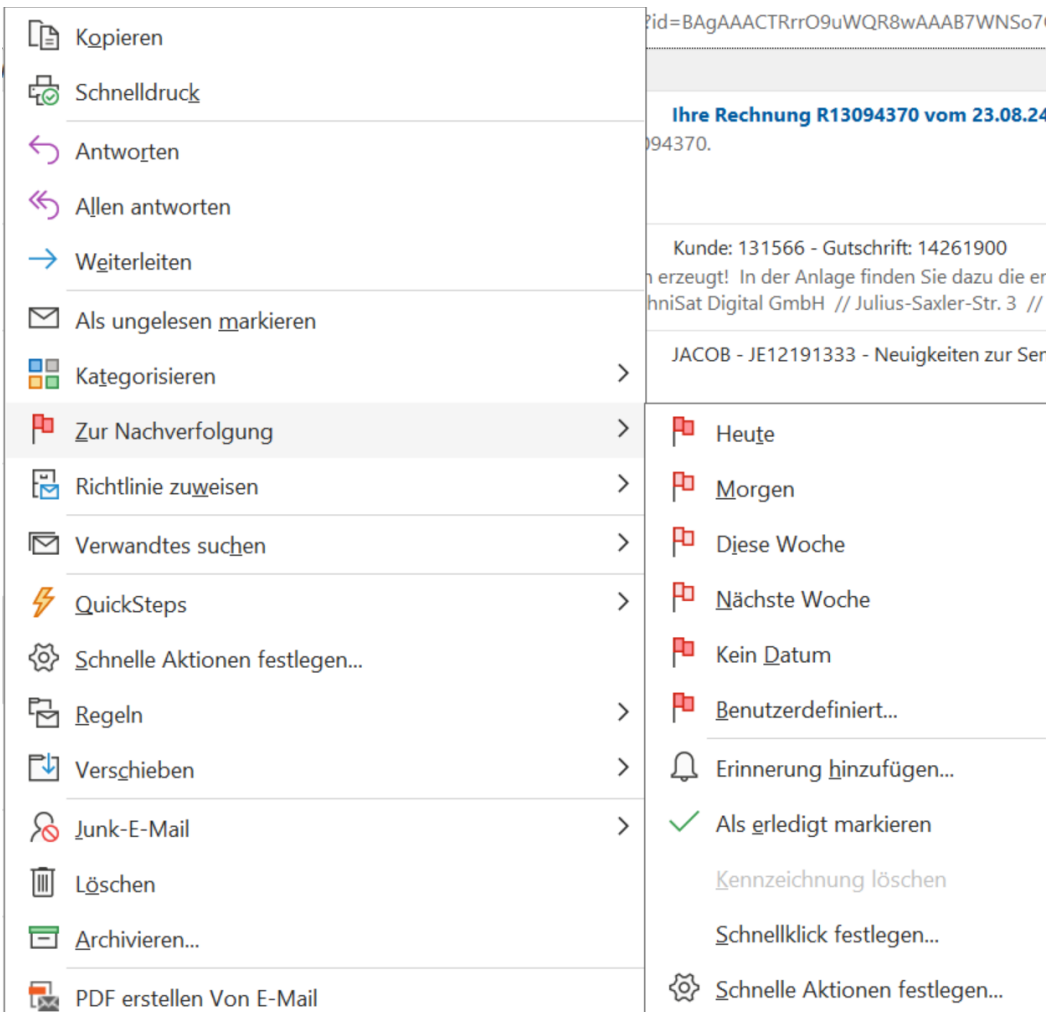
An der Zahl hinter den Namen des Postfaches erkennen Sie die Anzahl neuer, nicht bearbeitete Nachrichten.

2.) Bearbeiten der Nachrichten und Kennzeichnen für das TEAM

Wenn Sie eine neue Nachricht erhalten - entweder als verpasster Anruf oder als Nachricht auf den Anrufbeantworter - bearbeiten Sie diese entsprechend.

Danach markieren Sie die Nachricht entsprechend, damit alle anderen aus dem TEAM wissen, was zu tun ist oder bereits getan wurde.

Üblicherweise wird die Mail bearbeitet und als erledigt markiert



Klick mit der rechten Maustaste auf die zu bearbeitende Mail - "Zur Nachverfolgung" und dann die entsprechende Markierung "Als erledigt markieren" wählen.

So ist für jeden nachvollziehbar, dass die Mail bearbeitet wurde.

3.) Sollten weitere Optionen notwendig werden, kann auf die Outlook-Funktion "Kategorisieren" zurück gegriffen werden.

Bei Bedarf gehen wir gesondert darauf ein. Wichtig ist: Alle Einstellungen in "Kategorisieren" betreffen ALLE Personen, die ein Postfach gemeinsam nutzen. Hier ist demnach Abstimmung erforderlich.

Echo-Test: Ist die Sprachqualität wirklich gut?

[Echo-Test](#) (Sie hören sich selbst): [#2002](#)

Frank geht ran: [01631737743](#)

Zeitansage: [040428990](#)

Unterschiede von Placetel Profi und Placetel Webex

	Profi	Webex	Erläuterung
Abrechnung nach Rufnummer	ja	nein	Wenn sechs Personen sich eine Rufnummer teilen, wird bei Profi 1x 12,90€ berechnet und bei Webex 6x 11,90€
Abrechnung nach Nutzer	nein	ja	Wenn sechs Personen sich eine Rufnummer teilen, wird bei Profi 1x 12,90€ berechnet und bei Webex 6x 11,90€
Rufnummernblock	einmalig 20€	Ein Block inklusive, jeder weitere Block 4,90€/Monat	
Portierte Rufnummern	kostenpflichtig (wenn aktiv)	kostenfrei	
Auswertungen	einfach	umfangreich	
Native Integration in Microsoft Teams	ja	nein	
App in Microsoft Teams	nein	inklusive	
Mobilfunk	nativ integriert	Weiterleitung	

[Preisliste Profi](#)

[Preisliste Webex](#)

Akute Probleme mit schlechter Sprachqualität melden

Es tut uns leid, dass Sie Probleme mit einer schlechten Sprachqualität haben.

Sie können [dieses Formular nutzen](#), um uns die benötigten Angaben zu übermitteln.

Folgende Angaben werden abgefragt:

- Die A- und B- Rufnummer (wer hat versucht, wen auf welcher Rufnummer zu erreichen und welche VoIP-Ziele sind betroffen?)

- Das genaue Datum und die Uhrzeit

Die Rufbeispiele dürfen nicht älter als 24 Stunden sein, da diese aus technischer Sicht nicht bearbeitet werden können.

Es müssen mindestens drei aktuelle Rufbeispiele genannt werden. Die Meldung von einem oder zwei Fehlern reicht Placetel nicht aus.

Beispiel:

Die Rufnummer 0123 456789 hat die Rufnummer: 0987 654321 um 09:32 Uhr am 24.04.24 angerufen, das VoIP-Ziel/Mitarbeiter xy hat das Gespräch geführt. Die Internetverbindung lief über die Dockingstation vom Notebook xy.

Die Rufnummer 0123 456789 hat die Rufnummer: 0511 451061 um 09:59 Uhr am 24.04.24 angerufen, das VoIP-Ziel/Mitarbeiter xy hat das Gespräch geführt. Die Internetverbindung lief über das Mobilfunknetz von Smartphone xy.

Die Rufnummer 0123 456789 hat die Rufnummer: 0511 451062 um 10:11 Uhr am 24.04.24 angerufen, das VoIP-Ziel/Mitarbeiter xy hat das Gespräch geführt. Die Internetverbindung lief über das WLAN WLAN-Name/SSID vom Notebook xy.

Testen Sie die Verbindung bitte ebenfalls aus anderen Netzen (z.B. WLAN und Mobilfunk), um Störungen der Internetverbindung auszuschließen.

Auch ein Speedtest (z.B. speed.pcspezialist-hannover.de, speedtest.net oder breitbandmessung.de) ist hilfreich.

Wenn eine Störung mit Auslandsrufnummern vorliegt, benötigen wir zur Überprüfung Testanrufe aus 3 verschiedenen Telefonnetzen.

Zufriedenheitsbefragung zu Placetel

TLDR: <https://forms.office.com/e/Y2xdDRC3C3>

Wir möchten uns ein eigenes Stimmungsbild unter unseren Kunden verschaffen und laden Sie herzlich ein, an unserer [Umfrage](#) zur Zufriedenheit mit der [Cloud-Telefonanlage Placetel](#) teilzunehmen.

Placetel, ein führender Anbieter von Cloud-Telefonanlagen, unterstützt seit 2007 Unternehmen dabei, ihre Kommunikation effizienter und flexibler zu gestalten. Über 40.000 Unternehmen vertrauen mittlerweile auf die Lösungen von Placetel und wir selbst sind davon begeistert.

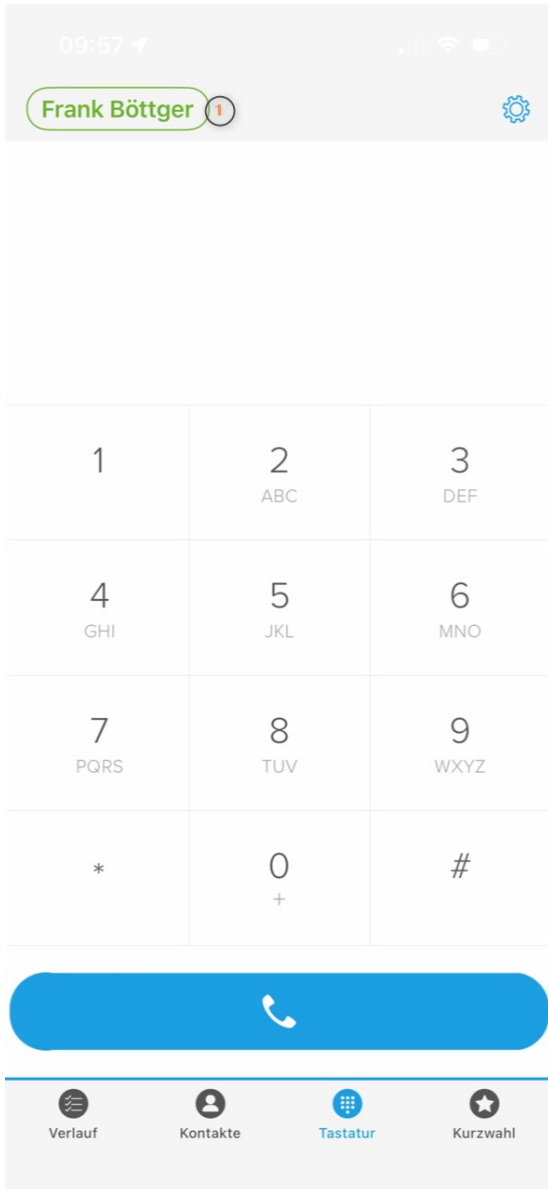
Ihre Meinung ist uns wichtig! Teilen Sie uns mit, wie zufrieden Sie mit unserem Service, den Softphones, Hardware-Telefonen, der Flexibilität der Anlage und Sprachqualität sind.

Wie empfinden Sie die Sprachqualität und die Stabilität der Verbindung, selbst bei schlechter Internetverbindung? Wir möchten auch wissen, wie Sie unseren Support erleben und ob er Ihren Erwartungen entspricht.

Ihre Teilnahme an unserer Umfrage hilft uns, unsere Dienstleistungen weiter zu verbessern, mögliche bislang nicht bemerkte Probleme zu entdecken und noch besser auf Ihre Bedürfnisse einzugehen. Wir freuen uns auf Ihr Feedback und danken Ihnen im Voraus für Ihre Unterstützung. Wir sind sehr gerne für Sie da.

Smartphone APP: Bitte nicht stören / Keine Klingeln

Öffnen Sie die Smartphone App von Placetel und klicken auf Ihren Namen (1)



Betätigen Sie den Schalter (2), dass das dieser aktiv ist und vor Ihren Namen (3) DND steht.

Jetzt klingelt die App nicht mehr. Sollten Sie ausschließlich die App nutzen, sind Sie ab sofort nicht erreichbar.

Wenn die Mailbox aktiv ist, werden Anrufe weitergeleitet.

Haben Sie andere Weiterleitungsregeln für Ihre Abwesenheit, so greifen diese ab jetzt, bis Sie DND deaktivieren.

Nicht stören

2



Wenn Sie DND aktivieren, werden alle eingehenden Anrufe abgelehnt und als verpasste Anrufe im Verlauf angezeigt. Signaltöne für eingehende Nachrichten werden ebenso unterdrückt.

DND Frank Böttger

3

Bereit

Schließen