

Placetel

Placetel ist Ihre Cloud-Telefonanlage

- [Weiterleitung einrichten](#)
- [Mailbox-Ansage ändern](#)
- [Weiterleitungsansage ändern](#)
- [Wartemusik](#)
- [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](#)

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.

Rufnummern verwalten

1 Rufnummer

Rufnummern aktivieren

Rufnummern durchsuchen Rufnummern filtern **EINGERICHTET ALS** Filter anwenden

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.

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.

Anrufe
Fax
Kontakte
Mobilfunk
AppStore
Administration

Kdnu.

Routing bearbeiten

Rufnummer: 0511 1234567890 - Routing-Profil: Standard

Routingseinstellungen

Weiterleitung

Gruppenruf

Routingplan

Sprachmenü (VR)

Warteschlange

Externe API

Weiterleitungseinstellungen

Ihre Rufnummer klingelt auf

BLF

Klingeldauer (Sekunden)

Klingeldauer (Sekunden)

Abbrechen
Speichern

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

Abbrechen Speichern

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**

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

Rufnummer: 0511 Routing-Profil: Standard

Routing-Einstellungen

✓ Weiterleitung

Gruppeneinf

Routingplan

Sprachmenü (IVR)

Warteschlange

Externe API

Weiterleitungseinstellungen

Ihre Rufnummer klingelt auf

M.

G.

X

Klingeldauer (Sekunden)

60

[Externe Rufnummer hinzufügen](#)

und (bei keine Antwort/besetzt) auf

Ein/mehrere VoIP-Ziele als Ziel auswählen u./o. externe Rufnummer eingeben

Klingeldauer (Sekunden)

60

[Externe Rufnummer hinzufügen](#)

Weiterleitungseinstellungen

✓ Weiterleitungseinstellungen Mailbox Zeitsteuerung Benachrichtigungen Rufnummernanzeige Sonstiges

Weiterleitungseinstellungen vornehmen

- ☒ Klingelt auf den gewählten Weiterleitungszielen
- ☐ Anrufe immer auf die Mailbox umleiten
- ☐ Wiedergabe des unten ausgewählten Ansagetextes und aufliegen
- ☐ Wiedergabe des unten ausgewählten Ansagetextes und weiterverbinden

Weiterleitungsansage

?

Weiterleitungseinstellungen

Klingelt auf den gewählten Weiterleitungszielen:
Es klingeln die im Reiter Weiterleitung angegebenen Ziele. Nimmt keines der Ziele ab oder sind alle besetzt, wird Mailbox aktiv.

Anrufe immer auf die Mailbox umleiten:
Anrufe werden direkt mit der ausgewählten Ansage durch die Mailbox angenommen und aufgezeichnet.

Wiedergabe des unten ausgewählten Ansagetextes und aufliegen:
Für im weiteren Anwahlfeld neuwahlte Anrufer wird dem Anrufer abwesend und danach aufredet.

[Abbrechen](#)

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

Troubleshooting Placetal App

Anwendung zurücksetzen

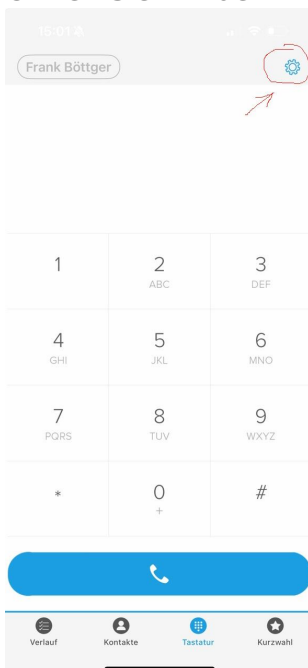
Bei unklaren Fehlern oder wenn andere Schritte beim Troubleshooting nicht direkt funktionieren, bietet sich immer das Zurücksetzen der App an. Sie können dann die [Anleitung zur Ersteinrichtung](#) nutzen.

Android

- Gehen Sie in die Einstellungen der Placetal 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

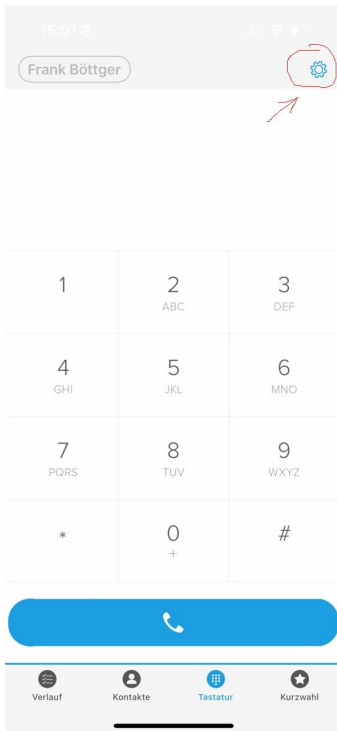
Wenn Teilnehmer über eine **schlechte Sprachqualität** klagen, können Sie versuchen, ob es mit einem anderen Transportprotokoll besser klingt.

☐ 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**

Abbrechen Konto bearbeiten Sichern

PLACETEL

Benutzername

Passwort

Transport-Protokoll tls (sip)

Hilfe

Datenschutz & Deine Daten

Erweiterte Einstellungen >

Löschen

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

< Zurück Transport-Protokoll

udp

tls (sip) ✓

- Klicken Sie oben rechts auf **Sichern**

Abbrechen Konto bearbeiten Sichern

PLACETEL

Benutzername

Passwort

Transport-Protokoll udp

Hilfe

Datenschutz & Deine Daten

Erweiterte Einstellungen >

Löschen

- 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.



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

6. Routing bearbeiten

Routername: 0581 -- Routing-Profil: Standard

Routingseinstellungen

Gruppencall

Weiterleitungseinstellungen

Ihre Rufnummer klingelt auf

ME

60

Klingeldauer (Sekunden)

Externe Rufnummern hinzufügen

und (bei keiner Antwortbeendigung) auf

Externe Rufnummern hinzufügen

60

Klingeldauer (Sekunden)

Externe Rufnummern hinzufügen

Weiterleitungseinstellungen

Weiterleitungseinstellungen Mailbox Zustellung Benachrichtigungen Rufnummernanzeige Sendeges

Benachrichtigungen konfigurieren

Benachrichtigungen de-aktivieren

Benachrichtigungen aktivieren

Benachrichtigung an

globale E-Mail-Adresse

lokale E-Mail-Adresse

E-Mail-Adressen für Benachrichtigungen

Ansprache in E-Mail

ME

E-Mail-Adressen

Als Benachrichtigungsziele können im nebenstehenden Feld mehrere E-Mail-Adressen komma getrennt eingetragen werden. Sind bei Adressen ausgewählt, werden die Benachrichtigungen an alle angegebenen Adressen versendet, ist globale E-Mail-Adresse ausgewählt, werden die Benachrichtigungen an die Mail-Adresse des Hauptaccounts.

Abbrechen

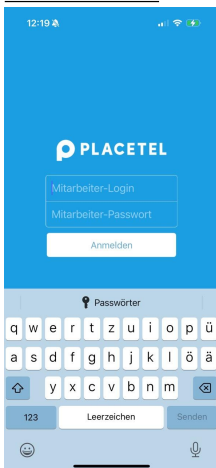
Smartphone-Apps

☐☐ Android

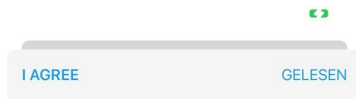
- App herunterladen und öffnen (bei betreuten Geräten ist die App bereits vorhanden)
- Die Login-Daten aus Ihrem Passwortmanger (z.B. Enpass) eingeben oder den QR-Code im Web-Portal scannen, standardmäßig ist der Benutzername Ihre E-Mail-Adresse
- Nutzungsbedingungen lesen, akzeptieren und **Über anderen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



Allgemeine Geschäftsbedingungen

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

•

- *Optional:* Microsoft 365 Adressbuch einbinden



- Sie sind startklar ☐☐

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?

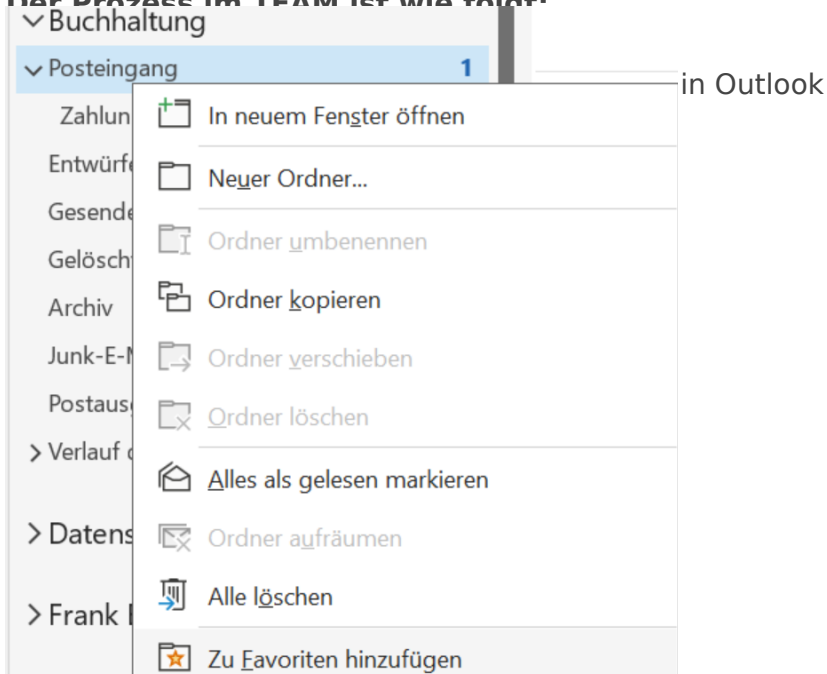
Wie stellen wir sicher, dass verpasste Anrufe bearbeitet werden, aber der Anrufer auch nicht mehrfach zurückgerufen wird?

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

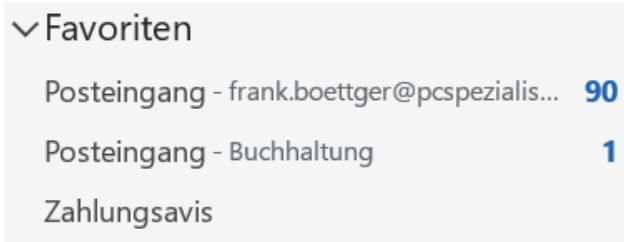
Gemeinsam genutzte Rufnummern bekommen eine E-Mail-Adresse zugewiesen, die alle Personen abrufen können, die Anrufe an diese Nummer bearbeiten müssen

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

Kopieren		id=BAgAAACTRrrO9uWQR8wAAAB7WNSo7
Schnelldruck		
Antworten		
Allen antworten		
Weiterleiten		
Als ungelesen markieren		
Kategorisieren	>	
Zur Nachverfolgung	>	<p>Ihre Rechnung R13094370 vom 23.08.24</p> <p>94370.</p> <hr/> <p>Kunde: 131566 - Gutschrift: 14261900</p> <p>h erzeugt! In der Anlage finden Sie dazu die er</p> <p>hniSat Digital GmbH // Julius-Saxler-Str. 3 //</p> <hr/> <p>JACOB - JE12191333 - Neuigkeiten zur Ser</p>
Richtlinie zuweisen	>	<p>Heute</p> <p>Morgen</p> <p>Diese Woche</p> <p>Nächste Woche</p> <p>Kein Datum</p> <p>Benutzerdefiniert...</p>
Verwandtes suchen	>	Erinnerung hinzufügen...
QuickSteps	>	Als erledigt markieren
Schnelle Aktionen festlegen...		Kennzeichnung löschen
Regeln	>	Schnellklick festlegen...
Verschieben	>	Schnelle Aktionen festlegen...
Junk-E-Mail	>	
Löschen		
Archivieren...		
PDF erstellen Von E-Mail		

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 Placetal Profi und Placetal 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 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.