

FiF-IT Kundenportal

Bedienungsanleitung für alle Bereiche

Diese Anleitung beschreibt Schritt für Schritt, wie Sie das Portal bedienen – von der Anmeldung über die Verwaltung Ihrer Telefonanlage bis zu Rechnungen und Verträgen.

Inhalt

- 1 Anmeldung am Portal
- 2 Übersicht der Bereiche
- 3 Telefon: Tastenbelegung anpassen
- 4 Öffnungszeiten verwalten
- 5 Schaltzeitüberbrückungen (Urlaub, Feiertage)
- 6 Audio-Verwaltung: Sprachansagen erstellen
- 7 Phonelines: Ansagen-Telefonleitungen verwalten
- 8 Rechnungen
- 9 Verträge
- 10 Backup-Status (FiF-Cloud-Protection)
- 11 Asset-Dashboard (überwachte Geräte)
- 12 Profil & Einstellungen
- 13 Postfach-Umleitung (E-Mail)
- 14 Auto-Antworten (E-Mail)
- 15 Häufige Fragen
- 16 Support & Kontakt

01 Anmeldung am Portal

Das Portal erreichen Sie über folgende Adresse:

<https://fifkp.fif-it.de:6443/FiFKP.aspx>

SO MELDEN SIE SICH AN

- 1 Geben Sie Ihre **Kundennummer**, Ihre **E-Mail-Adresse** und Ihr **Kennwort** ein.
- 2 Klicken Sie auf „**Anmelden**“.
- 3 Sie erhalten eine E-Mail mit einem 6-stelligen Code an Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse.
- 4 Geben Sie den Code im Portal ein und klicken Sie auf „**Bestätigen**“.
- 5 Sie sind angemeldet und sehen die Hauptnavigation links.

Hinweis zur Sicherheit

Die Anmeldung erfolgt mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) per E-Mail. Nach 5 fehlgeschlagenen Versuchen wird Ihr Zugang automatisch für eine Stunde gesperrt.

SIE HABEN NOCH KEINEN ZUGANG? – ZUGANG ANFORDERN

Sind Sie Kunde der FiF-IT GmbH, haben aber noch kein Portal-Konto? Auf der Anmeldemaske finden Sie den Button „**Zugang anfordern**“. Es öffnet sich ein Formular mit vier Eingabefeldern:

- **Kundennummer** – Ihre 6-stellige Kundennummer (steht z. B. auf jeder Rechnung)
- **Ihr Name** – Vor- und Nachname zur Identitätsprüfung
- **E-Mail-Adresse** – die spätere Login-E-Mail
- **Handynummer** – wird für den 2-Wege-Aktivierungs-PIN per SMS benötigt

Nach dem Absenden prüft der FiF-IT-Support Ihre Anfrage. Sobald der Zugang freigegeben wurde, erhalten Sie:

- 1 Eine **E-Mail mit einem Aktivierungs-Link** (24 Stunden gültig)
- 2 Eine **SMS mit einem 6-stelligen PIN** an die angegebene Handynummer

Klicken Sie auf den Link, geben Sie den PIN ein und wählen Sie Ihr persönliches Passwort. Anschließend können Sie sich direkt am Portal anmelden.

Sicherheits-Hinweis

Bei Falscheingabe des PIN wird die Aktivierung nach 5 Versuchen automatisch gesperrt. In dem Fall bitte einfach beim Support eine neue Aktivierung anfordern.

ZUGANGSDATEN VERGESSEN?

Auf der Anmeldemaske finden Sie den Link „**Kennwort vergessen**“. Wenn Sie darauf klicken, senden wir Ihnen eine E-Mail mit einem neuen Aktivierungs-Link, über den Sie ein neues Passwort vergeben können. Sollte die hinterlegte E-Mail-Adresse nicht mehr aktuell sein, kontaktieren Sie uns bitte direkt unter info@fif-it.de oder telefonisch.

02 Übersicht der Bereiche

Nach dem Login sehen Sie in der Hauptnavigation links die folgenden Bereiche:

Telefonanlage (Xelion)

Dieser Bereich wird nur angezeigt, wenn Sie unsere Cloud-Telefonanlage Xelion nutzen.

Hier verwalten Sie Ihre Telefonanlage. Es gibt fünf Unter-Tabs:

- **Telefon konfigurieren** — Tastenbelegung der Tischtelefone (Yealink T54W, T57W, T85W, T87W)
- **Öffnungszeiten** — wann ist Ihr Unternehmen telefonisch erreichbar
- **Schaltzeitüberbrückungen** — abweichende Routings für Feiertage, Urlaub, Brückentage
- **Audio-Verwaltung** — Erstellung und Verwaltung von Sprachansagen
- **Phonelines** — Verwaltung der einzelnen Telefonleitungen Ihrer Anlage

Rechnungen

Übersicht aller Ihrer Rechnungen mit Download und Mailversand.

Verträge

Übersicht aller Ihrer Verträge mit der FiF-IT GmbH (Wartungs- und Serviceverträge).

Backup-Status

Dieser Bereich wird nur angezeigt, wenn für Sie eine Datensicherung über unsere FiF-Cloud-Protection eingerichtet ist. Sie sehen hier den aktuellen Status Ihrer Backups, wann zuletzt gesichert wurde und ob alles fehlerfrei läuft.

Asset-Dashboard

Dieser Bereich wird nur angezeigt, wenn Ihre Geräte über unser Monitoring (N-sight RMM) überwacht werden. Sie sehen alle Server, Workstations und Notebooks, deren Status, Hardware-Daten und ggf. Garantie-Ablauf.

E-Mail

Postfach-Umleitung: Sie können Ihr eigenes Postfach zeitlich befristet auf ein anderes Postfach umleiten lassen – z. B. bei Urlaub oder Krankheit. Die Umleitung wird automatisch zum gewählten Startzeitpunkt aktiviert und am Ende wieder entfernt.

Auto-Antworten: Sie legen Vorlagen an und lassen ein Postfach automatisch auf eingehende Mails antworten – z. B. als Eingangsbestätigung oder Abwesenheitsnotiz.

Profil

Ihre persönlichen Daten und Login-Einstellungen.

03 Telefon: Tastenbelegung anpassen

Im Telefon-Tab konfigurieren Sie die Schnellwahl Tasten Ihrer Tischtelefone.

TELEFON AUSWÄHLEN

- 1 Wählen Sie über das obere Dropdown-Menü das gewünschte Telefon aus.
- 2 Aktive Telefone stehen oben in der Liste, inaktive Telefone (mit MAC-Adresse) darunter.
- 3 Nach kurzem Laden erscheint die Abbildung Ihres Telefonmodells mit den belegten Tasten.

TASTENBELEGUNG ÄNDERN

- 1 Klicken Sie auf die Taste, die Sie ändern möchten.
- 2 Im sich öffnenden Dialog wählen Sie aus den drei Modi:
 - **BLF (Besetztlampenfeld)** – zeigt den Status eines Kollegen
 - **Schnellwahl** – Wahl einer festen Telefonnummer
 - **Leer** – Taste deaktivieren
- 3 Bei BLF wählen Sie aus einer Liste der verfügbaren Phonelines aus.

- 4 Bei Schnellwahl tragen Sie Name und Nummer ein.
- 5 Klicken Sie auf „**Übernehmen**“ – die Änderung wird zunächst nur gemerkt, noch nicht gespeichert.

Sammeln und gemeinsam speichern

Sie können mehrere Tasten ändern, bevor Sie speichern. Oben erscheint dann ein gelber Hinweis-Balken mit der Anzahl ungespeicherter Änderungen. Erst wenn Sie auf „**Alle speichern**“ klicken, werden die Änderungen an die Telefonanlage übertragen.

TELEFON WECHSELN MIT UNGESPEICHERTEN ÄNDERUNGEN

Wenn Sie das Telefon wechseln, ohne gespeichert zu haben, fragt das Portal nach: „*Verwerfen oder bleiben?*“. So gehen keine Daten verloren.

04 Öffnungszeiten verwalten

In diesem Tab definieren Sie, wann Ihr Unternehmen telefonisch erreichbar ist.

NEUE ÖFFNUNGSZEIT HINZUFÜGEN

- 1 Klicken Sie unten auf „**Zeile hinzufügen**“.
- 2 Wählen Sie den Wochentag, die Uhrzeit von/bis und wohin außerhalb dieser Zeit umgeleitet werden soll (z. B. Anrufbeantworter).
- 3 Die neue Zeile wird gelb markiert (= ungespeichert).
- 4 Klicken Sie auf „**Speichern**“.

ÖFFNUNGSZEIT BEARBEITEN ODER LÖSCHEN

- 1 Klicken Sie in der Zeile auf das Bearbeiten-Symbol (Stift).
- 2 Ändern Sie die Werte direkt in der Zeile.
- 3 Beim Löschen werden Sie nochmal zur Bestätigung gefragt.

ANSAGENTEXT AUTOMATISCH GENERIEREN

Mit dem Button „**Ansagentext generieren**“ erstellt das Portal aus Ihren Öffnungszeiten automatisch einen passenden Text:

Beispiel-Ansage

„Sie erreichen uns Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 8:00 bis 13:00 Uhr.“

Diesen Text können Sie in der Audio-Verwaltung als Vorlage für Ihre Ansage verwenden.

05 Schaltzeitüberbrückungen (Urlaub, Feiertage)

Für einzelne Tage oder mehrtägige Zeiträume können Sie hier abweichende Telefon-Routings festlegen – etwa für Feiertage, Betriebsferien oder Brückentage.

MANUELLE ÜBERBRÜCKUNG ANLEGEN

- 1 Klicken Sie auf „**Manuell hinzufügen**“.
- 2 Geben Sie Beginn (Datum + Uhrzeit), Ende und Anlass ein (z. B. „Sommerferien“).
- 3 Wählen Sie die Phonenumber, an die in diesem Zeitraum umgeleitet werden soll (z. B. Feiertagsansage).
- 4 Speichern Sie über das Speichern-Symbol oben.

Automatische Validierung


Das Portal prüft automatisch: Beginn muss vor dem Ende liegen, Daten dürfen nicht in der Vergangenheit sein, und Überlappungen mit anderen Überbrückungen werden erkannt.

FEIERTAGE AUTOMATISCH EINFÜGEN

- 1 Klicken Sie auf „**Feiertage einfügen**“.
- 2 Wählen Sie das Jahr.
- 3 Sie sehen eine Vorschau aller Feiertage (das Bundesland wird automatisch anhand Ihrer hinterlegten PLZ erkannt).
- 4 Wählen Sie aus, welche Feiertage übernommen werden sollen.
- 5 Das Portal sucht automatisch eine passende Feiertags-Ansage und übernimmt sie.

06 Audio-Verwaltung: Sprachansagen erstellen

Hier erstellen und verwalten Sie alle Sprachansagen Ihres Unternehmens. Es gibt mehrere Wege, eine Ansage zu erstellen:

- **Variante A:** ElevenLabs-KI (Premium-Stimmen, kostet Credits)
- **Variante B:** Xelion-Stimmen Klara/Emil/Lena/Max (kostenlos)
- **Variante C:** Eigene Audiodatei hochladen
- **Variante D:** Bestehende Ansagen aus der Telefonanlage importieren ()

Zusätzlich gibt es Werkzeuge für Warteschleifen-Designer, Audio mit Musik, Text-Auslesen aus Aufnahmen () und Text-Übernahme in den Editor () zur Weiterbearbeitung.

Variante A: ElevenLabs-KI (Premium-Stimmen)

ElevenLabs bietet besonders natürliche Stimmen mit verschiedenen Charakteren. Diese Variante kostet Credits.

- 1 Wählen Sie eine Stimme aus dem Dropdown („Mark – männlich, freundlich“ usw.).
- 2 Geben Sie Ihren Ansagetext ein. Der Zähler zeigt verbrauchte und verfügbare Credits.
- 3 Bei Überschreitung des Guthabens erscheint die Schaltfläche **„Guthaben aufladen“**.
- 4 Klicken Sie auf **„Generieren“**. Die Audio wird erstellt (Fortschrittsbalken).
- 5 Nach Fertigstellung wird die Ansage in Ihrem Audio-Archiv gespeichert.

Guthaben aufladen

Klicken Sie auf den Button neben dem Credit-Zähler, wählen Sie ein Paket (Starter 9,90 € · Business 39 € · Enterprise 129 €) und bestätigen Sie per SMS-Code. Die Rechnung erhalten Sie automatisch per E-Mail.

Variante B: Klara/Emil/Lena/Max (Xelion-Stimmen)

Direkt in der Telefonanlage erzeugte deutsche Stimmen. Diese Variante ist kostenlos und bietet vier Stimmen zur Auswahl:

- **Klara** – weibliche Stimme (Premium)
- **Emil** – männliche Stimme (Premium)
- **Lena** – weibliche Stimme (E2E – modernere Sprachsynthese)
- **Max** – männliche Stimme (E2E – modernere Sprachsynthese)

- 1 Wählen Sie die gewünschte Stimme im Dropdown.

- 2 Geben Sie den Text ein. Der Zähler zeigt „Kostenlos“ an.
- 3 Klicken Sie auf „**Generieren**“. Die Audio wird in der Telefonanlage erzeugt.
- 4 Nach Fertigstellung wird die Ansage automatisch in Ihr Audio-Archiv übernommen.

Welche Stimme?

Hören Sie sich am besten alle vier Varianten kurz an, indem Sie denselben Text mit verschiedenen Stimmen generieren. **Lena** und **Max** klingen oft natürlicher als Klara/Emil — probieren Sie es aus, der Vergleich kostet keine Credits.

Hinweis zu den Xelion-Stimmen

Sollten diese Stimmen bei einem speziellen Tarif Ihrer Telefonanlage nicht verfügbar sein, zeigt das Portal einen entsprechenden Hinweis. Verwenden Sie in dem Fall ElevenLabs.



Variante C: Eigene Audiodatei hochladen

Sie haben eine professionell aufgenommene Ansage als MP3 oder WAV? Laden Sie sie hoch.

- 1 Klicken Sie auf „**Eigene Datei hochladen**“.
- 2 Wählen Sie die Audio-Datei aus (MP3 oder WAV).
- 3 Geben Sie optional eine Notiz ein, die später als Erinnerung dient.
- 4 Die Datei wird automatisch ins richtige Format für die Telefonanlage konvertiert (8 kHz Mono WAV).

Audio mit Musik kombinieren

Sie können kurze Ansagen (bis 30 Sekunden) mit einem Musik-Bett unterlegen — die Musik beginnt leise vor der Ansage, wird während der Ansage gedimmt („Ducking“) und klingt nach der Ansage aus.

- 1 Geben Sie Text + Stimme wie üblich ein.
- 2 Wählen Sie aus dem Bereich „ **Hintergrundmusik für Audio mit Musik**“ ein Musik-Bett:
 - = Vorgefertigte Musik aus dem Pool (für alle Kunden verfügbar)
 - ★ = Ihre eigenen hochgeladenen Musik-Beds
 - Klicken Sie auf das -Symbol, um die Musik vorab anzuhören
- 3 Stellen Sie ein:

- **Lautstärke der Musik während der Ansage** (Ducking) — wie leise die Musik beim Sprechen wird (15% / 25% empfohlen / 40%)
- **Grundlautstärke der Musik** — wie laut die Musik insgesamt ist (30% / 50% / 70% empfohlen / 100%)

- 4 Klicken Sie auf „🎵 **Audio mit Musik**“. Es entstehen **zwei** Dateien im Archiv: die normale Ansage und eine zweite mit dem Suffix `_mit_musik`.

💡 **Tipps zur Lautstärke**

Viele Anrufer empfinden Musik in der Telefonanlage als zu laut, weil sie meist mit Lautsprecher am Ohr telefonieren. Die Standardeinstellung **70% Grundlautstärke** ist für die meisten Musik-Beds ideal. Falls die Musik dennoch zu laut wirkt, einfach auf 50% oder 30% reduzieren.

📁 **Ansagen aus Xelion importieren**

Sie haben bereits Ansagen in Ihrer Telefonanlage hinterlegt (z.B. „AB_Betriebsferien“, „AB_ausserhalb_Öffnungszeiten“)? Sie können diese mit einem Klick ins Audio-Archiv holen, um sie weiterzubearbeiten oder als Vorlage zu nutzen.

- 1 Klappen Sie unten im Audio-Bereich die Section „📁 **Ansagen aus Xelion importieren**“ auf.

- 2 Klicken Sie auf „🔄 **Liste aus Xelion laden**“. Es werden alle `AB_*` und `x_AB_*`-Phonelines angezeigt mit ihrem aktuellen Inhalt:
 - 🗣️ **TTS-Ansagen** — Text + Stimme sind in Xelion hinterlegt (Vorschau wird angezeigt)
 - 📁 **Eigene Datei** — eine direkt hochgeladene Audio-Datei ohne Text-Info

- 3 Wählen Sie per Checkbox die zu importierenden Ansagen aus (oben links auch „alle markieren“).

- 4 Falls bereits ein Import existiert, sehen Sie den Status „✓ **schon importiert**“. Mit der Checkbox „**Bereits importierte überschreiben**“ bestimmen Sie:
 - angehakt: existierende Dateien werden ersetzt
 - nicht angehakt: eine zweite Version mit Zeitstempel im Dateinamen entsteht

- 5 Klick auf „📁 **Auswahl importieren**“. Falls TTS-Ansagen dabei sind, werden Sie noch gefragt:
 - 🔄 **Neu generieren** — Der Text wird mit der ursprünglichen Stimme frisch erzeugt. Vorteil: aktuelle TTS-Qualität.
 - 📁 **Original herunterladen** — Die in Xelion gespeicherte Audio-Datei wird heruntergeladen und konvertiert. Vorteil: schneller, kein TTS-Aufruf nötig.


- 6 Die Dateien erscheinen im Archiv mit Prefix `import_` und entsprechender Markierung „📁 Aus Xelion: ...“.

Wofür ist das nützlich?


Sie sehen auf einen Blick, welche Ansage wo aktiv ist, und können **existierende Ansagen als Basis** für neue verwenden – z.B. den Text einer bewährten Betriebsferien-Ansage übernehmen, das Datum anpassen und neu generieren. Außerdem haben Sie automatisch eine Sicherung Ihrer Telefonanlagen-Ansagen im Portal.

Text aus eigenen Aufnahmen auslesen (Speech-to-Text)

Bei eigenen Audio-Aufnahmen (oder importierten Ansagen ohne Text-Info) können Sie den Text per Spracherkennung automatisch erfassen lassen. Das ist nützlich, um die Aufnahme als Text zu dokumentieren oder als Basis für eine Neugenerierung zu nutzen.

- 1 Im Archiv finden Sie bei jeder Ansage **ohne Text-Info** einen Button mit dem -Symbol (Tastatur).
- 2 Klick auf das Symbol – eine Bestätigungs-Dialog erscheint mit Kostenhinweis:
 - Pro erkanntes Zeichen wird **1 Credit** abgezogen (wie bei der Text-zu-Sprache-Generierung)
 - Eine typische 30-Sekunden-Ansage kostet etwa 200-400 Credits
 - Aktueller Credit-Stand wird angezeigt
 - Im **Support-Modus** ist die Transkription kostenlos
- 3 Nach Bestätigung wird die Audio-Datei an **ElevenLabs Scribe** gesendet (Speech-to-Text-Modell mit sehr guter deutscher Erkennung).
- 4 Sie sehen eine Erfolgsmeldung mit dem erkannten Text und der genauen Anzahl abgezogener Credits.
- 5 Der Text wird automatisch in der Metadaten-Info der Datei gespeichert und ist über den i-Button einsehbar.

Hinweis zur Auto-Transkription

Die automatische Texterkennung ist meistens sehr gut, kann aber kleine Fehler enthalten – besonders bei Eigennamen, Fachbegriffen oder undeutlicher Aussprache. Der erkannte Text wird daher mit dem Hinweis „*Auto-Transkription via ElevenLabs Scribe – ggf. manuell prüfen*“ markiert. Über den -Button können Sie ihn dann in den Editor laden und korrigieren.

Wann lohnt es sich?

Vor allem dann, wenn Sie eine alte Aufnahme aus Xelion importiert haben (z.B. eine Aufnahme von vor 5 Jahren) und nicht mehr genau wissen, was dort gesagt wird. Oder wenn Sie die Aufnahme als

Vorlage für eine neue Ansage nutzen möchten – Text auslesen, ggf. anpassen, mit einer modernen TTS-Stimme neu generieren.

⇒ Text in den Editor laden (für Korrekturen oder Neugenerierung)

Bei jeder Ansage mit Text (sowohl TTS-Ansagen als auch transkribierte Aufnahmen) erscheint im Archiv ein ⇒-Button (Stift). Damit übernehmen Sie den Text in das Ansagetext-Feld oben.

- 1 Klicken Sie auf den ⇒-**Button** bei der gewünschten Ansage.
- 2 Der Text wird automatisch oben in das Ansagetext-Feld kopiert (der Auto-Transkriptions-Hinweis wird dabei entfernt).
- 3 Falls dort schon Text steht, fragt das Portal zur Sicherheit nach, ob überschrieben werden soll.
- 4 Das Feld scrollt automatisch in den sichtbaren Bereich, der Cursor steht direkt im Text.
- 5 Sie können nun den Text bearbeiten, eine Stimme wählen und „**Generieren**“ klicken – fertig ist die neue Version.




💡 **Praktische Anwendungsfälle**

- **Auto-Transkription prüfen:** Nach STT den Text laden, Erkennungs-Fehler korrigieren, neu generieren mit gewünschter Stimme.
- **Stimme wechseln:** Sie haben eine Klara-Ansage und möchten sie nochmal mit Lena hören? Text laden, Stimme wechseln, generieren.
- **Kleine Änderungen:** Eine Betriebsferien-Ansage soll für nächstes Jahr aktualisiert werden? Text laden, Datum ändern, neu generieren.
- **Als Vorlage nutzen:** Eine bewährte Ansage als Ausgangspunkt für eine neue Version verwenden.


📞 **Warteschleifen-Designer (mehrere Ansagen + Musik im endlos-Loop)**



Für längere Warteschleifen (30 Sekunden bis 10 Minuten) mit mehreren Ansagen über einer Hintergrundmusik, die endlos loopt – perfekt für die Wartemusik in Ihrer Telefonanlage.

- 1 Klappen Sie unter dem Audio-Bereich die Sektion „📞 **Warteschleifen-Designer**“ auf.
- 2 **Name:** Geben Sie Ihrer Warteschleife einen sprechenden Namen (z. B. „Hauptwarteschleife“ oder „Notdienst-Warteschleife“).
- 3 **Gesamtdauer:** Wie lang ein Loop dauern soll (30 – 600 Sek). Wenn ein Anrufer länger wartet, wird die Warteschleife einfach wiederholt.

- 4 **Hintergrundmusik:** Wählen Sie ein Musik-Bett (Pool oder eigene). Vorhören mit .
- 5 **Musik-Lautstärke während Ansage:** Ducking-Grad (15% / 25% empfohlen / 40%).
- 6 **Grundlautstärke der Musik:** Wie laut die Musik insgesamt sein soll (30% / 50% / 70% empfohlen / 100%).
- 7 **Timing-Modus:**
 - **Auto:** Geben Sie nur den Abstand vor der ersten Ansage und zwischen den Ansagen an — das Portal verteilt sie automatisch gleichmäßig.
 - **Erweitert (manuell):** Sie geben für jede Ansage einen exakten Startzeitpunkt in Sekunden ein.
- 8 **Ansagen hinzufügen:** Klicken Sie auf „+ Ansage hinzufügen“. Pro Slot wählen Sie eine Ansage aus dem Archiv. Mit den ↑↓-Pfeilen ordnen Sie die Reihenfolge, mit  entfernen Sie einen Slot.
- 9 **Vorschau-Timeline:** Zeigt grafisch, wo die Ansagen im Loop liegen. Bei Problemen (Überlappung, zu spätes Ende) werden die Slots **rot** markiert und unten erscheint eine konkrete Fehlermeldung mit Lösungsvorschlag.
- 10 Klicken Sie auf „ **Warteschleife erstellen**“. Die fertige WAV landet im Archiv mit dem Präfix .



Warteschleifen bearbeiten

Im Archiv sehen Sie bei jeder Warteschleifen-WAV ein **Bearbeiten-Symbol** (). Damit wird die ursprüngliche Konfiguration in den Designer zurückgeladen — Sie können Ansagen austauschen, Timing ändern, Lautstärke anpassen. Beim Speichern werden Sie gefragt:

-  **Überschreiben** — die alte Version wird ersetzt
-  **Neue Version** — beide bleiben erhalten

Music-on-Hold (Warteschleifenmusik in der Telefonanlage setzen)



Ihre fertigen Warteschleifen (oder beliebige WAV-Dateien) können Sie als **Standard-Warteschleifenmusik** für ALLE Anrufer Ihrer Firma in der Telefonanlage hinterlegen. Im Archiv stehen dafür zwei Buttons bereit (nur bei WAV-Dateien sichtbar):

-  **Als MoH (ersetzen)** — überschreibt die bisherige Warteschleifenmusik komplett. Es wird nur diese eine Datei abgespielt.
-  **MoH zusätzlich** — fügt die Datei zu den bereits hinterlegten Warteschleifen-Audios dazu. Mehrere Stücke werden dann nach Ihrer Wahl abwechselnd abgespielt.

Beim Klick auf einen der Buttons öffnet sich ein 2-stufiger Dialog:

1 **Bestätigung:** deutliche Warnung („ALLE Anrufer Ihrer Firma hören diese Musik“)

2 **Wiedergabe-Reihenfolge:**








-  **Zufällig** — bei jedem Anruf wird zufällig eine Datei aus der Kategorie ausgewählt
-  **Der Reihe nach** — Datei 1 → Datei 2 → ... → von vorne

 **Wichtig: alte Warteschleifenmusik bleibt erhalten**

Das Portal legt in der Telefonanlage eine eigene Kategorie `FiF_MusicOnHo1d` an und setzt diese als Standardmusik. **Ihre bisherige Warteschleifen-Kategorie wird NICHT gelöscht.** Falls Sie zurückwechseln möchten, kann der FiF-Support das im Xelion-Admin in 10 Sekunden umstellen.

Audio einer Phonenumber zuweisen

Im Audio-Archiv sehen Sie alle Ihre Ansagen. Pro Eintrag haben Sie folgende Möglichkeiten:

-  **Anhören** — die Audio direkt im Browser abspielen
- **Wo verwendet** — zeigt, an welchen Phonelines diese Audio aktuell zugewiesen ist
- **An Phonenumber zuweisen** — Dropdown zum direkten Zuweisen
-  **Bearbeiten** (nur bei Warteschleifen-Dateien) — lädt die Konfiguration zurück in den Designer
-  **Als MoH (ersetzen)** (nur bei WAV) — als Standard-Warteschleifenmusik setzen
-  **MoH zusätzlich** (nur bei WAV) — zur Warteschleifenmusik hinzufügen
-  **Notiz/Info** — die ursprüngliche Notiz oder den Text einsehen
-  **Download** — Audio als WAV herunterladen
-  **Löschen** — Audio aus dem Archiv entfernen

07 Phonelines: Ansagen-Telefonleitungen verwalten

Phonelines sind die einzelnen „Telefonleitungen“ Ihrer Anlage. Sie sind in zwei Bereiche geteilt:

ANSAGE-PHONELINES (AB-PHONELINES)

Diese Phonelines spielen Ansagen ab — z. B. Begrüßung, Feiertagsansage, Aufzeichnungshinweis.

BENUTZER-PHONELINES

Diese gehören zu einzelnen Mitarbeitern oder Abteilungen. Sie sind standardmäßig schreibgeschützt, da Änderungen hier kritisch sein können.

Status-Banner oben

Ein grünes Banner zeigt „Normal-Betrieb“. Ein orangenes Banner mit „Überbrückung aktiv“ zeigt, dass aktuell eine Schaltzeitüberbrückung läuft (z. B. Feiertag).

PHONELINE BEARBEITEN

In jeder AB-Phoneline-Karte sehen Sie:

- Den aktuellen Namen der Phoneline
- Einen Schalter „Auto-Attendant aktiv“ (Ansprache spielt ab oder nicht)
- Den aktuell zugewiesenen Audio-Player
- Den Ansagentext (falls TTS-Audio)
- Ein Dropdown „Audio zuweisen“ zum Wechseln der Ansage

1 Wählen Sie eine andere Audio aus dem Dropdown — die Karte wird gelb markiert.

2 Klicken Sie unten auf „**Alle speichern**“. Mehrere Änderungen können gleichzeitig gespeichert werden.

NEUE PHONELINE ANLEGEN

1 Klicken Sie auf „**Neue AB-Phoneline**“.

2 Geben Sie nur den gewünschten Namen ein (z. B. „Feiertag“ oder „Notfallbetrieb“) — das Präfix wird automatisch ergänzt.

3 Wählen Sie optional gleich eine Audio aus.

4 Bestätigen Sie — die neue Phoneline erscheint mit „(NEU)“-Suffix.

5 Klicken Sie auf „**Alle speichern**“ zur endgültigen Anlage.

PHONELINE LÖSCHEN

1 Klicken Sie auf das Mülltonnen-Symbol an der Phoneline-Karte.

2 Bei echten (bereits in der Anlage gespeicherten) Phonelines erfolgt eine zweimalige Sicherheits-Bestätigung.

3 Nach dem zweiten Bestätigen wird die Phoneline beim nächsten „Alle speichern“ gelöscht.



Verwerfen-Funktion

Solange Sie noch nicht „**Alle speichern**“ geklickt haben, können Sie alle Änderungen über den „**Verwerfen**“-Button rückgängig machen. Neue Phonelines werden entfernt, geänderte Felder zurückgesetzt.

08 Rechnungen

Im Bereich **Rechnungen** sehen Sie alle Ihre Rechnungen mit Rechnungsnummer, Datum, Betrag und Zahlungsstatus.

RECHNUNG ANSEHEN ODER HERUNTERLADEN

- 1 Klicken Sie auf das **Augen-Symbol**  in der Aktions-Spalte — die Rechnung öffnet sich als PDF-Vorschau direkt im Portal.
- 2 Über das **Download-Symbol**  können Sie die Rechnung als PDF auf Ihren Computer speichern.

STATUS ERKENNEN

- **bezahlt** — Zahlung ist eingegangen
- **offen** — Zahlung steht noch aus

MEHRERE RECHNUNGEN PER MAIL ANFORDERN

- 1 Setzen Sie das Häkchen vor den gewünschten Rechnungen.
- 2 Klicken Sie oben auf „**Auswahl per Mail anfordern**“.
- 3 Die markierten Rechnungen werden gesammelt an Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse versendet.





Die Rechnungs-Daten werden direkt aus dem CRM der FiF-IT GmbH geladen — Sie sehen also immer den aktuellen Stand.

09 Verträge

Im Bereich **Verträge** sehen Sie eine Übersicht aller mit der FiF-IT GmbH geschlossenen Verträge — beispielsweise Wartungs- und Serviceverträge.

VERTRAG ANSEHEN ODER HERUNTERLADEN

- 1 Klicken Sie auf das **Augen-Symbol**  — der Vertrag öffnet sich als PDF-Vorschau.
- 2 Über das **Download-Symbol**  können Sie den Vertrag als PDF auf Ihren Computer speichern.

MEHRERE VERTRÄGE PER MAIL ANFORDERN

- 1 Setzen Sie das Häkchen vor den gewünschten Verträgen.

- 2 Klicken Sie oben auf „**Auswahl per Mail anfordern**“.
- 3 Die ausgewählten Verträge werden gesammelt an Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse versendet.

Praktisch für die Buchhaltung

Sie können hier jederzeit Ihre Verträge prüfen – z. B. wann ein Vertrag verlängert wurde oder mit welchen Konditionen.

10 Backup-Status (FiF-Cloud-Protection)

Wenn für Ihr Unternehmen eine Datensicherung über unsere **FiF-Cloud-Protection** eingerichtet ist, erscheint in der linken Navigation der Menüpunkt „**Backup-Status**“. Hier sehen Sie auf einen Blick, ob Ihre Daten zuverlässig gesichert werden.

WAS SIE SEHEN

Im oberen Bereich finden Sie eine Zusammenfassung mit den wichtigsten Kennzahlen:

- **Anzahl gesicherter Geräte** – wie viele Server, Workstations oder Notebooks aktuell gesichert werden
- **Status-Übersicht** – wie viele Geräte fehlerfrei laufen, wie viele Warnungen oder Fehler haben
- **Gesamt-Datenvolumen** – wie viel Speicherplatz Ihre Backups belegen


Darunter folgt eine Liste aller gesicherten Geräte mit Detail-Informationen:

- **Gerätename** – z. B. „SRV-DC01“ oder „PC-Buchhaltung-01“
- **Status-Ampel** – grün (OK), gelb (Warnung), rot (Fehler) oder grau (unbekannt)
- **Letzte Sicherung** – wann das Gerät zuletzt erfolgreich gesichert wurde
- **Gesichertes Datenvolumen** – wie groß die aktuelle Sicherung des Geräts ist

Status-Bedeutung

- **OK** – Letzte Sicherung war erfolgreich, alles in Ordnung
- **Warnung** – Sicherung lief mit kleineren Auffälligkeiten durch (z. B. einzelne übersprungene Dateien)
- **Fehler** – Sicherung ist fehlgeschlagen oder läuft seit längerem nicht – bitte den Support kontaktieren
- **Unbekannt** – Gerät hat sich länger nicht gemeldet

STATUS AKTUALISIEREN

Die Daten werden zwischengespeichert, damit die Seite schnell lädt. Mit dem Button „ Aktualisieren“ oben rechts können Sie den Status jederzeit frisch aus der Cloud-Protection abrufen.

Hinweis bei roten Status-Meldungen

Bleibt ein Gerät über mehrere Tage im Status „Fehler“, melden Sie sich bitte beim Support. Unsere Cloud-Protection sendet zwar automatisch interne Warnungen – eine direkte Kontaktaufnahme beschleunigt die Klärung jedoch deutlich.

11 Asset-Dashboard (überwachte Geräte)

Wenn Ihre Geräte von uns über das Monitoring-System **N-sight RMM** überwacht werden, erscheint in der linken Navigation der Menüpunkt „**Asset-Dashboard**“. Hier sehen Sie alle Geräte mit Live-Status, Hardware-Informationen und Garantie-Daten.

WAS DAS DASHBOARD ZEIGT

Oben finden Sie **sechs Statistik-Kacheln**, die zugleich als Filter dienen – klicken Sie auf eine Kachel, um nur die zugehörigen Geräte anzuzeigen:

- **Alle Geräte** – Gesamtzahl der überwachten Geräte
- **Online** – Geräte, die aktuell erreichbar sind
- **Warnung** – Geräte mit aktiven Warnmeldungen
- **Offline** – Geräte, die aktuell nicht erreichbar sind
- **Alarmer** – Anzahl offener Störungen (z. B. ausgefallene Dienste)
- **Garantie abgelaufen** – Geräte, deren Hersteller-Garantie nicht mehr aktiv ist

Darunter werden die Geräte getrennt in **Server** und **Workstations / Notebooks** dargestellt.

ZWEI ANSICHTEN: KACHELN ODER TABELLE

Oben rechts können Sie zwischen zwei Darstellungen umschalten:

- **Kachel-Ansicht** (Standard) – jedes Gerät als eigene Karte mit Icon, Status-Farbleiste und wichtigsten Eckdaten. Praktisch für einen visuellen Überblick.
- **Tabellen-Ansicht** – kompakte Liste, ideal wenn Sie viele Geräte haben oder gezielt suchen.


GERÄTE-DETAILS ÖFFNEN

Ein Klick auf eine Gerätekachel (oder Tabellenzeile) öffnet ein Detail-Fenster mit:


- **Hardware-Daten** – Hersteller, Modell, Seriennummer, Prozessor, RAM, Festplatten

- **Betriebssystem** — Version, letzter Neustart, letzter Check-In
- **Netzwerk** — IP-Adresse, MAC-Adresse, Domäne
- **Garantie-Status** — Hersteller-Garantie und Ablaufdatum (falls verfügbar)
- **Aktive Alarmer** — offene Störungen mit Beschreibung und Zeitstempel

Drucken

Sowohl das Dashboard als auch die einzelnen Geräte-Details lassen sich über den Button „ **Drucken**“ direkt ausdrucken. Praktisch für Inventarlisten, Audits oder zur Vorbereitung von Wartungsterminen.

DATEN AKTUALISIEREN

Mit „ **Aktualisieren**“ oben rechts werden die aktuellen Daten frisch vom Monitoring-System abgerufen. Garantie-Informationen werden für jedes Gerät zusätzlich zwischengespeichert (sie ändern sich ja kaum), damit die Seite schnell lädt.

Geräte fehlen oder sind veraltet?

Wird ein Gerät gar nicht angezeigt oder erscheint es als „lange offline“, obwohl es läuft, melden Sie sich bitte beim Support — möglicherweise muss der Monitoring-Agent neu installiert oder verbunden werden.

12 Profil & Einstellungen

Im Bereich **Profil** können Sie aktuell Ihr Anmeldekennwort ändern und finden den Link zu dieser Bedienungsanleitung.

KENNWORT ÄNDERN

- 1 Klicken Sie in der linken Navigation auf „**Profil**“.
- 2 Geben Sie Ihr aktuelles Kennwort ein.
- 3 Geben Sie das neue Kennwort zweimal ein (zur Sicherheit).
- 4 Klicken Sie auf „**Speichern**“.

BEDIENUNGSANLEITUNG ÖFFNEN

Im Profil-Bereich finden Sie oben einen Link „**Bedienungsanleitung**“, der diese Anleitung in einem neuen Tab öffnet.

Sonstige Daten ändern

Änderungen an persönlichen Daten (Name, Adresse, E-Mail, Mobilnummer) nehmen wir derzeit zentral vor. Bitte kontaktieren Sie hierfür den Support unter info@fif-it.de.

13 Postfach-Umleitung (E-Mail)

Über „**E-Mail** → **Postfach-Umleitung**“ in der linken Navigation können Sie Ihr eigenes Postfach für einen bestimmten Zeitraum auf ein anderes Postfach umleiten – ideal für Urlaub, Krankheit oder Vertretung. Sie planen die Umleitung einmal; aktiviert und wieder entfernt wird sie automatisch.

EINE UMLEITUNG PLANEN

- 1 Öffnen Sie „**Postfach-Umleitung**“ in der Navigation.
- 2 Als **Quelle** ist Ihr eigenes Postfach fest eingestellt (die Adresse, mit der Sie angemeldet sind).
- 3 Wählen Sie das **Zielpostfach** – die Adresse, an die Ihre Nachrichten gehen sollen (z. B. eine Kollegin als Vertretung).
- 4 Wählen Sie den **Modus**:
 - **Nur ans Zielpostfach** – eingehende Mails gehen ausschließlich an das Ziel, nicht mehr in Ihr eigenes Postfach.
 - **Auch Kopie ins eigene Postfach** – das Ziel bekommt die Mails, eine Kopie bleibt zusätzlich in Ihrem eigenen Postfach.
- 5 Legen Sie **Gültig von** und **Gültig bis** fest (Datum + Uhrzeit).
- 6 Klicken Sie auf „**Umleitung planen**“. Der Auftrag erscheint anschließend in der Liste mit dem Status „**geplant**“.

Zeitliche Vorgaben

Der Startzeitpunkt muss mindestens **6 Minuten** in der Zukunft liegen, das Ende mindestens **12 Minuten**, und das Ende muss natürlich nach dem Start liegen. Das Portal weist Sie freundlich darauf hin, falls eine Zeit nicht passt.

Aktivierung erfolgt automatisch

Sie müssen nichts weiter tun: Die Aktivierung wird alle 5 Minuten geprüft. Die Umleitung wird also bis zu 5 Minuten nach dem Startzeitpunkt wirksam und am gewählten Ende automatisch wieder entfernt.

Der Status in der Liste wandert dabei von **geplant** über **aktiv** zu **beendet**.

UMLEITUNGEN EINSEHEN & STORNIEREN

Unterhalb des Formulars sehen Sie Ihre geplanten und aktiven Umleitungen. Solange eine Umleitung den Status **geplant** oder **aktiv** hat, können Sie sie über „**stornieren**“ wieder aufheben. Eine bereits aktive Umleitung wird dann beim nächsten Lauf automatisch entfernt.

Nur Ihre eigenen Postfächer

Aus Datenschutzgründen sehen Sie als Kunde ausschließlich Postfächer Ihres eigenen Hauses. System-, Admin- und Service-Postfächer sowie Ihr eigenes Postfach als Ziel werden gar nicht erst angeboten. In der Liste erscheinen nur Ihre eigenen Umleitungen.

14 Auto-Antworten (E-Mail)

Über „**E-Mail** → **Auto-Antworten**“ richten Sie für ein Postfach automatische Antworten ein – etwa eine **Eingangsbestätigung** („Wir haben Ihre Nachricht erhalten ...“) oder eine **Abwesenheitsnotiz**. Dazu legen Sie zunächst eine **Vorlage** (den Antworttext) an und weisen diese anschließend einem Postfach zu.

1. VORLAGE ANLEGEN

- 1 Geben Sie im Bereich „**Vorlagen**“ einen **Namen** (nur intern zur Wiedererkennung), einen **Betreff** und den **Text** ein.
- 2 Den Text formatieren Sie wie in einem kleinen Editor: **Fett**, *kursiv*, Aufzählungen, Überschriften und **Hyperlinks** (Link-Symbol in der Werkzeugleiste).
- 3 Für eine Leerzeile zwischen Absätzen lassen Sie im Editor genau eine leere Zeile. Für direkt untereinanderstehende Zeilen (z. B. einen Adressblock) keine Leerzeile.
- 4 Setzen Sie den Haken bei „**aktiv**“ und klicken Sie auf „**Vorlage speichern**“.



Platzhalter

Im Text können Sie diese Platzhalter verwenden, die beim Versand automatisch ersetzt werden:

{Absender} (Adresse des Absenders), **{Empfänger}** (Ihr Postfach), **{Datum}** (aktuelles Datum) und **{Betreff}** (Betreff der eingegangenen Mail).



Vorlage ändern oder neu erstellen

Über „**bearbeiten**“ laden Sie eine vorhandene Vorlage ins Formular. Beim Speichern werden Sie gefragt, ob Sie die **vorhandene überschreiben** oder den geänderten Text **als neue Vorlage speichern** möchten — so geht nichts versehentlich verloren.

2. AUTO-ANTWORT FÜR EIN POSTFACH EINRICHTEN

- 1 Wählen Sie im Bereich „**Auto-Antwort-Konfiguration**“ die gewünschte **Vorlage**.
- 2 **aktiv** schaltet die Auto-Antwort ein oder aus.
- 3 **nur an externe Absender**: Wenn gesetzt, antwortet das System nur auf Mails von außerhalb Ihres Hauses — interne Kolleginnen und Kollegen erhalten keine automatische Antwort.
- 4 **Gültig von / bis** (optional): Begrenzen Sie die Auto-Antwort auf einen Zeitraum — ideal für Urlaub. Ohne Angabe gilt sie dauerhaft.
- 5 **Antworten pro Stunde** (optional): Obergrenze, wie oft das Postfach je Stunde automatisch antwortet (leer = Standard 60).
- 6 Klicken Sie auf „**Speichern**“. Der Eintrag erscheint in der Liste darunter und kann dort jederzeit wieder gelöscht werden.

Schutz vor Endlosschleifen

Das System antwortet bewusst **nicht** auf Newsletter, Mailinglisten, Unzustellbarkeits- und System-Mails sowie auf andere automatische Antworten — so entstehen keine endlosen „Antwort-auf-Antwort“-Schleifen.

3. PROTOKOLL

Im Bereich „**Protokoll**“ sehen Sie, welche Mails verarbeitet wurden — ob automatisch **geantwortet** oder bewusst **übersprungen** (mit Grund). Über „**Aktualisieren**“ laden Sie die Ansicht neu; mit „**Zurück**“ und „**Weiter**“ blättern Sie seitenweise (25 Einträge pro Seite).

Nur Ihr eigenes Postfach

Als Kunde richten Sie Auto-Antworten ausschließlich für Ihr eigenes Postfach ein und sehen im Protokoll nur die zugehörigen Vorgänge. Sollen weitere Postfächer (z. B. info@) automatisch antworten, richtet Ihnen das unser Support gern ein.

15 Häufige Fragen

WAS PASSIERT MIT MEINEN DATEN, WENN ICH „ALLE SPEICHERN" NICHT KLICKE?

Ungespeicherte Änderungen sind nur lokal im Browser. Sobald Sie das Browser-Fenster schließen oder die Seite neu laden, sind sie verloren. Klicken Sie immer auf „**Alle speichern**", wenn Sie Änderungen behalten möchten.

WARUM DAUERT DAS LADEN EINES TELEFONS EINIGE SEKUNDEN?

Das Portal lädt die Tastenbelegung direkt aus der Telefonanlage und zeigt sie auf der Telefon-Abbildung an. Während dieser Zeit erscheint ein „Bitte warten"-Hinweis. Dies dauert üblicherweise 5–15 Sekunden.

KANN ICH MEHRERE TELEFONE GLEICHZEITIG KONFIGURIEREN?

Sie konfigurieren ein Telefon nach dem anderen. Die Änderungen werden pro Telefon gesammelt und gemeinsam gespeichert.

WAS IST EINE „AB-PHONELINE"?

AB steht für „Anrufbeantworter" bzw. allgemeiner „Ansage". Diese Phonelines spielen automatische Ansagen ab und nehmen keine direkten Anrufe für Personen entgegen. Beispiele: Begrüßungstext, Außerhalb-Öffnungszeiten-Ansage, Feiertagsansage.

KANN ICH DIE STIMMEN KLARA, EMIL, LENA ODER MAX AUF EIGENEN TEXT ANWENDEN, OHNE DASS ES CREDITS KOSTET?

Ja. Alle vier Xelion-Stimmen (Klara, Emil, Lena, Max) sind direkt in der Telefonanlage integriert und kosten keine Credits. **Lena** und **Max** sind die neueren E2E-Modelle, die oft etwas natürlicher klingen als Klara und Emil. ElevenLabs ist nur erforderlich, wenn Sie professionelle Premium-Stimmen mit besonders feiner Aussprache wünschen.


WAS IST DER UNTERSCHIED ZWISCHEN DEN XELION-STIMMEN?

Es gibt vier Stimmen zur Auswahl:



- **Klara** (weiblich) und **Emil** (männlich) — Premium-Modelle, etwas klassischer Klang, sehr klar artikuliert
- **Lena** (weiblich) und **Max** (männlich) — neuere E2E-Modelle (End-to-End), oft natürlicherer Sprachfluss

Alle vier sind kostenlos. Probieren Sie verschiedene Stimmen für denselben Text aus, um die passende für Ihre Unternehmens-Stimme zu finden.

ICH HABE SCHON ANSAGEN IN DER TELEFONANLAGE — KANN ICH DIE IRGENDWIE INS PORTAL HOLEN?

Ja, mit der Funktion „ **Ansagen aus Xelion importieren**" im Audio-Bereich. Das Portal listet alle Ihre `AB_*` - und `x_AB_*` -Phonelines auf und Sie können diese mit einem Klick ins Archiv übernehmen. Dabei wird der Text (falls TTS) und die Audio-Datei automatisch mitgenommen. So haben Sie eine zentrale Übersicht und können bestehende Ansagen weiterbearbeiten.

WAS IST DER UNTERSCHIED ZWISCHEN „NEU GENERIEREN“ UND „ORIGINAL HERUNTERLADEN“ BEIM IMPORT?

-  **Neu generieren:** Bei TTS-Ansagen wird der Text mit derselben Stimme neu erzeugt. Vorteil: aktuellste TTS-Qualität, kein altes Audio-Material.
-  **Original heruntergeladen:** Die in Xelion gespeicherte Audio-Datei wird heruntergeladen und konvertiert. Vorteil: schneller, kein Generierungs-Aufruf nötig, identisch mit dem was die Telefonanlage abspielt.

Bei **eigenen Aufnahmen** (kein TTS) gibt es nur „Original heruntergeladen“, da kein Text vorliegt.

WIE ZUVERLÄSSIG IST DIE AUTO-TRANSKRIPTION VON AUDIO-DATEIEN?

Die Spracherkennung läuft über **ElevenLabs Scribe** und ist für deutsche Sprache sehr gut. Bei klaren Aufnahmen ohne Störgeräusche werden meist über 95% korrekt erkannt. Bei Eigennamen, Fachbegriffen oder undeutlicher Aussprache können Fehler auftreten — daher werden auto-transkribierte Texte immer mit einem entsprechenden Hinweis markiert. Über den ⇄-Button können Sie den Text dann zur Korrektur in den Editor laden.


WAS KOSTET DIE AUTO-TRANSKRIPTION?

Pro **erkanntes Zeichen** wird **1 Credit** abgezogen — genauso wie bei der Text-zu-Sprache-Generierung. Eine typische 30-Sekunden-Ansage kostet etwa 200-400 Credits. Vor jeder Transkription sehen Sie den aktuellen Credit-Stand und eine Kosten-Schätzung. Im **Support-Modus** ist die Transkription kostenlos.




DIE MUSIK IN DER WARTESCHLEIFE IST VIEL ZU LAUT — WAS KANN ICH TUN?

Im Warteschleifen-Designer (und auch bei „Audio mit Musik“) können Sie die **Grundlautstärke der Musik** separat einstellen — empfohlen ist **70%**, bei besonders lauten Musik-Beds auch 50% oder 30%. Das Ducking-Verhältnis (Musik leise während Ansage) bleibt dabei relativ erhalten. Erstellen Sie die Warteschleife einfach mit der neuen Lautstärke neu und setzen Sie sie wieder als Warteschleifenmusik.

ICH HABE MEINE WARTESCHLEIFE VERSEHENTLICH FALSCH ERSTELLT — MUSS ICH VON VORNE ANFANGEN?

Nein. Im Audio-Archiv sehen Sie bei jeder Warteschleifen-WAV ein **Bearbeiten-Symbol** (). Damit wird die gesamte Konfiguration (Musik, Timing, Ansagen, Lautstärken) zurück in den Designer geladen. Sie können dort alles anpassen und entweder die alte Version überschreiben oder eine neue Version daneben speichern.

KANN ICH MEHRERE WARTESCHLEIFEN-AUDIOS IN DER TELEFONANLAGE GLEICHZEITIG HINTERLEGEN?

Ja, mit dem Button „ **MoH zusätzlich**“ im Audio-Archiv. Der erste Klick auf „ Als MoH (ersetzen)“ legt die Warteschleifenmusik mit einer Datei an. Jeder weitere Klick auf „ **MoH zusätzlich**“ fügt eine weitere Datei dazu — die Telefonanlage spielt sie dann je nach Einstellung der Reihe nach oder zufällig ab.

WAS PASSIERT MIT MEINER ALTEN WARTESCHLEIFENMUSIK, WENN ICH DIE NEUE AKTIVIERE?

Nichts. Das Portal legt in Ihrer Telefonanlage eine eigene Kategorie `FiF_MusicOnHold` an und schaltet diese als Standard. **Ihre bisherige Warteschleifen-Kategorie bleibt unverändert erhalten** – der FiF-Support kann sie jederzeit wieder als Standard einstellen, falls gewünscht.

WAS PASSIERT BEI EINER AKTIVEN SCHALTZEITÜBERBRÜCKUNG?

Die normale Öffnungszeit wird ignoriert und stattdessen die Phonenumber aus der Überbrückung verwendet. Im Phonenumber-Tab sehen Sie ein orangefarbenes Hinweisbanner.

WIE LANGE WERDEN ANRUFGE GELOGGT?

Anrufe werden direkt in der Xelion-Telefonanlage geloggt, nicht im Portal. Im Portal werden nur Konfigurationsänderungen mit Zeitstempel und User-Mail dokumentiert.

FUNKTIONIERT DAS PORTAL AUF DEM SMARTPHONE?

Grundsätzlich ja, allerdings ist die Bedienung auf dem Desktop-PC komfortabler. Insbesondere die Telefon-Abbildung mit den klickbaren Tasten profitiert von einem größeren Bildschirm.

WAS, WENN ICH AUS VERSEHEN ETWAS FALSCHES GESPEICHERT HABE?

Kontaktieren Sie den FiF-IT-Support. Wir können in den meisten Fällen über unser internes Logging und Backups den vorherigen Zustand wiederherstellen.

ICH ERHALTE DEN FEHLER „AUTHENTIFIZIERUNG FEHLGESCHLAGEN“. WAS TUN?

Melden Sie sich einfach ab und neu an. In der Regel ist Ihre Sitzung abgelaufen (Session-Timeout).


KÖNNEN RECHNUNGEN ODER VERTRÄGE AUCH IM ORIGINAL-LAYOUT GEDRUCKT WERDEN?

Ja. Beim Klick auf das Augen-Symbol erscheint ein PDF-Viewer. In diesem können Sie über das Drucken-Symbol des Browsers direkt drucken. Alternativ können Sie die PDF herunterladen und mit Ihrem Standard-PDF-Reader öffnen.

WARUM SEHE ICH DIE BEREICHE „BACKUP-STATUS“ ODER „ASSET-DASHBOARD“ NICHT?

Diese Bereiche werden nur angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen die entsprechenden Dienste eingerichtet sind: **Backup-Status** erscheint, wenn Sie unsere FiF-Cloud-Protection nutzen – **Asset-Dashboard**, wenn Ihre Geräte über unser N-sight-Monitoring betreut werden. Sind Sie an einem dieser Services interessiert, sprechen Sie uns gerne an.

WIE AKTUELL SIND DIE DATEN IM BACKUP-STATUS UND ASSET-DASHBOARD?

Beide Bereiche zeigen die letzten bekannten Daten aus den jeweiligen Systemen. Über den Button „ **Aktualisieren**“ oben rechts holen Sie sich jederzeit den aktuellsten Stand direkt aus der Cloud bzw. dem Monitoring-System.

EIN GERÄT IM ASSET-DASHBOARD ZEIGT „GARANTIE ABGELAUFEN“ – WAS BEDEUTET DAS?

Die Hersteller-Garantie für dieses Gerät ist nicht mehr aktiv. Bei einem Hardware-Defekt müssten die Reparaturen ggf. selbst getragen werden. Sprechen Sie uns an, wenn Sie über eine Verlängerung oder einen Geräte-Austausch nachdenken.

WANN WIRD MEINE POSTFACH-UMLEITUNG AKTIV?

Die Aktivierung wird alle 5 Minuten geprüft. Eine Umleitung wird daher bis zu 5 Minuten nach dem von Ihnen gewählten Startzeitpunkt wirksam und am Ende automatisch wieder entfernt. Sie müssen dafür nichts weiter tun.

WARUM SEHE ICH BEI DER POSTFACH-UMLEITUNG NUR BESTIMMTE POSTFÄCHER?

Als Kunde können Sie nur Ihr eigenes Postfach umleiten und nur an Postfächer Ihres eigenen Hauses. System-, Admin- und Service-Postfächer werden bewusst nicht angezeigt.

16 Support & Kontakt

Bei Fragen oder Problemen ist der FiF-IT Support gerne für Sie da:

- **E-Mail:** info@fif-it.de
- **Web:** www.fif-it.de
- **Telefon:** +49 2428 – 902343

BEI SUPPORT-ANFRAGEN HILFREICH

- Ihren Firmennamen oder die Kundennummer
- Den Tab/Bereich, in dem das Problem auftritt
- Wenn möglich: Datum/Uhrzeit der Aktion (für Log-Auswertung)
- Eine kurze Beschreibung der erwarteten und tatsächlichen Reaktion