



Verwenden von Avaya Selfcare

Notices

© 2026 Avaya LLC. All Rights Reserved.

You may, at your own risk, assemble a MyDocs collection solely for your own internal business purposes, which constitutes a modification to the original published version of the publications. Avaya shall not be responsible for any modifications, additions, or deletions to the original published version of publications. You agree to defend, indemnify and hold harmless Avaya, Avaya's agents, servants and employees against all claims, lawsuits, demands and judgments arising out of, or in connection with, your modifications, additions or deletions to the publications.

A single topic or a collection of topics may come from multiple Avaya publications. All of the content in your collection is subject to the legal notices and disclaimers in the publications from which you assembled the collection. For information on licenses and license types, trademarks, and regulatory statements, see the original publications from which you copied the topics in your collection.

Except where expressly stated by Avaya otherwise, no use should be made of materials provided by Avaya on this site. All content on this site and the publications provided by Avaya including the selection, arrangement and design of the content is owned by Avaya and/or its licensors and is protected by copyright and other intellectual property laws including the sui generis rights relating to the protection of databases. Avaya owns all right, title and interest to any modifications, additions or deletions to the content in the Avaya publications.

Hinweis

Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen vollständig und korrekt sind. Avaya übernimmt jedoch keine Haftung für eventuelle Fehler. Avaya behält sich das Recht vor, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen ohne entsprechende Mitteilung an eine Person oder Organisation zu ändern und zu korrigieren.

Haftungsausschluss für Dokumentation

„DOKUMENTATION“: Dies bezieht sich auf in Form verschiedener Medien veröffentlichte Informationen, die den Benutzern allgemein zugänglich gemacht werden; hierzu können Produktinformationen, Abonnement- oder Dienstleistungsbeschreibungen, Bedienungsanleitungen und Leistungsspezifikationen gehören. Der Begriff „Dokumentation“ schließt Marketingmaterialien nicht mit ein. Avaya haftet nur dann für Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen der ursprünglich veröffentlichten Fassung dieser Dokumentation, wenn diese Änderungen, Ergänzungen und Streichungen von Avaya selbst oder in ausdrücklichem Auftrag von Avaya vorgenommen wurden. Der Endnutzer erklärt sich einverstanden, Avaya sowie die Handlungsbevollmächtigten, Angestellten und Beschäftigten von Avaya im Falle von Forderungen, Rechtsstreitigkeiten, Ansprüchen und Urteilen auf der Grundlage von oder in Verbindung mit nachträglichen Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen in dieser Dokumentation zu entschädigen und von jeglicher Haftung freizustellen, sofern diese Änderungen, Ergänzungen oder Streichungen vom Endnutzer vorgenommen worden sind.

Haftungsausschluss für Links

Avaya ist nicht verantwortlich für den Inhalt oder die Korrektheit verknüpfter Websites, auf welche auf dieser Website bzw. in dieser/n von Avaya bereitgestellten Dokumentation(en) verwiesen wird. Avaya haftet nicht für die Verlässlichkeit von auf diesen Websites enthaltenen Informationen, Aussagen oder Inhalten und unterstützt nicht notwendigerweise die Produkte, Dienstleistungen oder Informationen, die auf diesen beschrieben oder angeboten werden. Avaya garantiert nicht, dass diese Links jederzeit funktionieren, und hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit dieser Websites.

„Gehostete Dienste“: Dies bezeichnet das Abonnement eines von Avayagehosteten Dienstes, das Sie von Avaya oder (ggf.) einem autorisierten Avaya-Channel Partner erworben haben und das in SAS- oder sonstigen Servicebeschreibungen bezüglich des betreffenden gehosteten Dienstes näher beschrieben wird. Wenn Sie ein Abonnement eines gehosteten Dienstes erwerben, ist die oben genannte eingeschränkte Gewährleistung gegebenenfalls nicht gültig. Sie haben jedoch möglicherweise Anspruch auf Support-Leistungen in Verbindung mit dem gehosteten Dienst. Dies ist in den Dokumenten der Servicebeschreibung für den betreffenden gehosteten Dienst näher beschrieben. Setzen Sie sich mit Avaya oder (ggf.) mit dem Avaya-Channel Partner in Verbindung, wenn Sie weitere Informationen hierzu wünschen.

Gehosteter Dienst

FOLGENDE BESTIMMUNGEN GELTEN NUR, WENN SIE EIN ABONNEMENT FÜR EINEN VON AVAYA GEHOSTETEN DIENST VON AVAYA ODER EINEM AVAYA-CHANNEL PARTNER (FALLS ZUTREFFEND) ERWERBEN. DIE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER GEHOSTETEN DIENSTE SIND AUF DER AVAYA-WEBSITE [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) UNTER DEM LINK „Avaya-Nutzungsbedingungen für gehostete Dienste“ ODER ETWAIGEN VON AVAYA BEKANNT GEGEBENEN NACHFOLGEGEITEN ABRUFBAR UND GELTEN FÜR ALLE PERSONEN, DIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN. INDEM SIE DEN GEHOSTETEN DIENST AUFRUFEN ODER NUTZEN ODER ANDERE DAZU AUTORISIEREN, STIMMEN SIE IN IHREM NAMEN UND IM AUFTRAG IHRER ORGANISATION (IM NACHFOLGENDEN ENTWEDER „SIE“ ODER DER „ENDNUTZER“ BEZEICHNET) DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU. WENN SIE DEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN IM NAMEN EINES UNTERNEHMENS ODER EINER ANDEREN RECHTSPERSON ZUSTIMMEN, GARANTIEREN SIE, DASS SIE AUTORISIERT SIND, DIESE ENTITÄT AN DIE VORLIEGENDEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ZU BINDEN. WENN SIE DAZU NICHT BEFUGT SIND ODER SIE DIESEN NUTZUNGSBESTIMMUNGEN NICHT ZUSTIMMEN MÖCHTEN, DÜRFEN SIE AUF DEN GEHOSTETEN

DIENST WEDER ZUGREIFEN NOCH IHN NUTZEN UND NIEMANDEN AUTORISIEREN, AUF DEN GEHOSTETEN DIENST ZUZUGREIFEN ODER IHN ZU NUTZEN.

Copyright

Das Material dieser Website, die Dokumentation, Software, der gehostete Dienst oder die Hardware, die von Avaya bereitgestellt werden, dürfen nur für die anderweitig ausdrücklich festgelegten Verwendungszwecke verwendet werden. Sämtliche der von Avaya bereitgestellten Inhalte dieser Website, die Dokumentation, der gehostete Dienst und die Produkte, einschließlich Auswahl, Layout und Design der Inhalte, sind Eigentum von Avaya oder den Lizenzgebern des Unternehmens und sind durch Urheberrechte und andere Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums, einschließlich des Sui-Generis-Rechts zum Schutz von Datenbanken, geschützt. Es ist nicht gestattet, den Inhalt, darunter Code und Software, zur Gänze oder teilweise zu ändern, zu kopieren, zu vervielfältigen, neu zu veröffentlichen, hochzuladen, im Internet zu veröffentlichen, zu übertragen oder zu vertreiben, es sei denn mit ausdrücklicher Genehmigung von Avaya. Die unbefugte Vervielfältigung, Übertragung, Verbreitung, Speicherung oder Nutzung ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Avaya kann unter dem geltenden Recht straf- oder zivilrechtlich verfolgt werden.

Komponenten von Drittanbietern

„Komponenten von Drittanbietern“ sind bestimmte im Produkt enthaltene Softwareprogramme oder Teile davon oder gehostete Dienste, die Software (einschließlich Open-Source-Software) enthalten können, die auf der Grundlage von Vereinbarungen mit Drittanbietern vertrieben werden („Drittanbieterkomponenten“), die möglicherweise die Rechte für bestimmte Teile des Produkts erweitern oder einschränken („Drittanbieterbestimmungen“). Die geltenden Drittanbieterbestimmungen sind in den Produkten, der Dokumentation oder auf der Website von Avaya unter <https://support.avaya.com/Copyright> oder auf der von Avaya benannten Nachfolgesite verfügbar.

Dienstanbieter

FOLGENDES GILT FÜR CODECS: WENN DER AVAYA CHANNEL PARTNER PRODUKTE HOSTET, DIE DIE CODECS H.264 ODER H.265 VERWENDEN BZW. IN DIE DIESE CODECS EINGEBETTET SIND, AKZEPTIERT UND BESTÄTIGT DER AVAYA CHANNEL PARTNER, DASS ER SELBST FÜR SÄMTLICHE LIZENZ- UND/ODER ANDERE GEBÜHREN IM ZUSAMMENHANG MIT DIESEN CODECS VERANTWORTLICH IST. DER H.264 (AVC)-CODEC WIRD IM RAHMEN DER AVC-PATENT-PORTFOLIO-LIZENZ FÜR DEN PRIVATEN ODER ANDERWEITIG UNENTGELTLICHEN GEBRAUCH DURCH ENDKUNDEN LIZENZIERT. DIE LIZENZ GEWÄHRT (i) DIE CODIERUNG VON VIDEODATEN GEMÄSS DEM AVC-STANDARD („AVC-VIDEO“) UND/ODER (ii) DIE DECODIERUNG VON AVC-VIDEODATEN, DIE VON EINEM KUNDEN ZU PRIVATEN ZWECKEN CODIERT ODER VON EINEM VIDEO-ANBIETER MIT GÜLTIGER LIZENZ FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON AVC-VIDEO BEZOGEN WURDEN. ES WERDEN KEINE LIZENZEN FÜR ANDERE ZWECKE ERTEILT ODER GEWÄHRT. WEITERE INFORMATIONEN ZU DEN CODECS H.264 (AVC) UND H.265 (HEVC) ERHALTEN SIE VON MPEG LA, L.L.C. UNTER [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Einhaltung der Gesetze

Sie nehmen zur Kenntnis und bestätigen, dass Sie für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften verantwortlich sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gesetze und Vorschriften in Bezug auf Anrufaufzeichnung, Datenschutz, geistiges Eigentum, Betriebsgeheimnisse, Betrug und Ausführungsrechte in dem Land oder Gebiet, in dem das Avaya-Produkt verwendet wird.

Gebührenbetrug verhindern

„Gebührenhinterziehung“ ist die unberechtigte Nutzung Ihres Telekommunikationssystems durch eine unberechtigte Partei (z. B. Personen, die keine Angestellten, Handlungsbevollmächtigten oder Auftragnehmer sind und die nicht im Auftrag Ihrer Firma arbeiten). Sie sollten sich darüber im Klaren sein, dass Gebührenbetrug in Verbindung mit Ihrem System möglich ist und gegebenenfalls zu erheblichen zusätzlichen Gebühren für Ihre Telekommunikationsdienste führen kann.

Avaya-Hilfe bei Gebührenbetrug

Wenn Sie vermuten, dass Sie Opfer von Gebührenbetrug geworden sind und technische Unterstützung oder Unterstützung

benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Avaya-Vertriebsmitarbeiter.

Sicherheitsrisiken

Informationen zu den Avaya-Support-Richtlinien zur Sicherheit finden Sie im Bereich „Security Policies and Support“ unter <https://support.avaya.com/security>.

Verdächtige Sicherheitsschwachstellen bei Avaya-Produkten werden gemäß Avaya Product Security Support Flow (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>) gehandhabt.

Marken

Die auf dieser Website, in der Dokumentation, den gehosteten Diensten und in den Produkten von Avaya enthaltenen Marken, Logos und Dienstleistungsmarken („Marken“) sind eingetragene oder nicht eingetragene Marken von Avaya, seinen Partnern, seinen Lizenzgebern, seinen Lieferanten oder anderen Drittparteien. Die Nutzung dieser Marken ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung von Avaya oder der betreffenden Drittpartei, die Eigentümer der Marke ist, gestattet. Ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch Avaya bzw. des jeweiligen Drittanbieters erteilen die Website, die Dokumentation, die gehosteten Dienste und Produkte weder stillschweigend noch durch Rechtsverwirkung eine Lizenz oder ein sonstiges Recht bezüglich der Marken.

Avaya ist eine eingetragene Marke von Avaya LLC.

Alle Nicht-Avaya-Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Linux[®] ist eine eingetragene Handelsmarke von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.

Herunterladen der Dokumentation

Die aktuellsten Versionen der Dokumentation finden Sie auf der Avaya-Support-Website unter <https://support.avaya.com> bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite.

Avaya-Support kontaktieren

Mitteilungen und Artikel zu Produkten und gehosteten Diensten finden Sie auf der Avaya-Support-Website: <https://support.avaya.com>. Dort können Sie auch Probleme mit Ihrem Avaya-Produkt oder gehosteten Dienst melden. Eine Liste mit Support-Telefonnummern und Kontaktadressen finden Sie auf der Support-Website von Avaya unter <https://support.avaya.com> (bzw. auf einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesite). Scrollen Sie ans Ende der Seite und wählen Sie „Avaya-Support kontaktieren“ aus.

Inhalt

Kapitel 1: Einführung	5
Zweck.....	5
Änderungshistorie.....	5
Kapitel 2: Erste Schritte	7
Überblick.....	7
Anmelden bei Avaya Selfcare.....	7
Kapitel 3: Zurücksetzen von Kennwörtern	8
Zurücksetzen des Voicemail-Kennworts.....	8
Zurücksetzen des Kennworts für den Voicemail-Webzugriff.....	8
Zurücksetzen des Telefon-/Softphone-Kennworts.....	9
Zurücksetzen des CMS Supervisor-Kennworts.....	9
Zurücksetzen des Agentenkennworts.....	9
AD-Benutzerkennwort zurücksetzen.....	10
Kapitel 4: Benutzereinstellungen	11
Ändern der Telefontasten.....	11
Aktualisieren der EC500-Nummer.....	11
Zurücksetzen des Arbeitsplatz-Sicherheitscodes.....	12
Festlegen des Standard-Arbeitsplatzes.....	12
Entsperren des Voicemail-Kontos.....	12
Aktualisieren der erweiterten Anrufweiterleitung.....	13
Anhang A: Zusätzliche Einstellungen	15
Selfcare-Symbole.....	15
Ein- und Ausblenden des Navigationsbereichs.....	15
Ändern der Sprache für Selfcare.....	15
Sortieren der Telefontastenliste.....	16
Avaya-Dokumentationscenter-Navigation.....	16

Kapitel 1: Einführung

Zweck

Dieses Dokument enthält detaillierte Informationen zur Verwendung von Avaya Selfcare.

Dieses Dokument enthält die folgenden Informationen:

- Anmelden bei Avaya Selfcare
- Zurücksetzen von Kennwörtern
- Verwalten von Benutzereinstellungen

Änderungshistorie

Seit der letzten Ausgabe wurden die folgenden Änderungen an diesem Dokument vorgenommen:

Ausgabe	Datum	Zusammenfassung der Änderungen
6	August 2025	Für Version 4.3 wurde der folgende Abschnitt hinzugefügt: Aktualisieren der erweiterten Anrufweiterleitung auf Seite 13 Für Version 4.3 wurden die folgenden Abschnitte aktualisiert: Ändern der Telefontasten auf Seite 11
5	Januar 2025	Für Version 4.1.0.2 wurde der folgende Abschnitt hinzugefügt: AD-Benutzerkennwort zurücksetzen auf Seite 10
4	März 2024	Für Version 4.0 wurden die folgenden Abschnitte aktualisiert: <ul style="list-style-type: none">• Zurücksetzen des Telefon-/Softphone-Kennworts• Zurücksetzen des Agentenkennworts
3	August 2023	Für Version 3.8 wurden die folgenden Abschnitte aktualisiert: <ul style="list-style-type: none">• Zurücksetzen des Telefon-/Softphone-Kennworts• Ändern der Telefontasten Für Version 3.8 wurde der folgende Abschnitt hinzugefügt: <ul style="list-style-type: none">• Entsperren des Voicemail-Kontos

Die Tabelle wird auf der nächsten Seite fortgesetzt ...

Ausgabe	Datum	Zusammenfassung der Änderungen
2	März 2023	<p>Für Version 3.7 wurden die folgenden Abschnitte aktualisiert:</p> <ul style="list-style-type: none">• Produkt „Avaya OneCloud ” in „Avaya Enterprise Cloud” umbenannt• Ein- und Ausblenden des Navigationsbereichs <p>Für Version 3.7 wurden die folgenden Abschnitte hinzugefügt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Zurücksetzen des Kennworts für den Voicemail-Webzugriff• Zurücksetzen des Agentenkennworts• Festlegen des Standard-Arbeitsplatzes• Selfcare-Symbole• Ändern der Sprache für Selfcare• Sortieren der Telefontastenliste
1	Oktober 2022	Dokumentversion 2.0.

Kapitel 2: Erste Schritte

Überblick

Mit Avaya Selfcare können Sie Ihre Kommunikationsressourcen effizienter verwalten.

In Selfcare können Sie Ihre Benutzereinstellungen verwalten. Sie können zum Beispiel Kennwörter zurücksetzen und die Telefoneinstellungen konfigurieren. Welche Funktionen und Inhalte Sie konfigurieren können, wird vom Administrator festgelegt.

 **Hinweis:**

Einige Selfcare-Funktionen sind je nach Berechtigung möglicherweise nicht für alle Benutzer verfügbar.

Anmelden bei Avaya Selfcare

Informationen zu diesem Vorgang

Wenn Ihr Administrator ein Avaya Selfcare-Konto für Sie erstellt, erhalten Sie eine E-Mail mit der URL und Ihren Anmeldeinformationen.

Voraussetzungen

Sie müssen über ein aktives Selfcare-Konto verfügen.

Vorgehensweise

1. Geben Sie die Selfcare-URL in Ihren Browser ein.
2. Geben Sie im Feld **Anmelden** Ihren Anmeldenamen ein.
3. Geben Sie im Feld **Kennwort** Ihr Kennwort ein.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Kapitel 3: Zurücksetzen von Kennwörtern

Zurücksetzen des Voicemail-Kennworts

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Ihr Voicemail-Kennwort verwenden, um auf Voicemail-Nachrichten zuzugreifen, die auf Ihrem Telefon empfangen werden.

Sie müssen das Voicemail-Kennwort zurücksetzen, wenn Sie sich zum ersten Mal bei Selfcare anmelden.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Kennwort zurücksetzen > Voicemail**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Voicemailbox** die gewünschte Nummer aus.
3. Geben Sie im Feld **Neues Kennwort** das neue Kennwort ein.
4. Geben Sie im Feld **Neues Kennwort bestätigen** das neue Kennwort erneut ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zurücksetzen des Kennworts für den Voicemail-Webzugriff

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen das Kennwort für den Voicemail-Webzugriff zurücksetzen, wenn Sie sich zum ersten Mal bei Selfcare anmelden.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Kennwort zurücksetzen > Voicemail-Webzugriff**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Voicemailbox** die gewünschte Nummer aus.
3. Geben Sie im Feld **Neues Kennwort** das neue Kennwort ein.
4. Geben Sie im Feld **Neues Kennwort bestätigen** das neue Kennwort erneut ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zurücksetzen des Telefon-/Softphone-Kennworts

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können Ihr Schreibtischtelefon oder Softphone mit dem Telefon-/Softphone-Kennwort entsperren.

Sie müssen das Telefon-/Softphone-Kennwort zurücksetzen, wenn Sie sich zum ersten Mal bei Selfcare anmelden.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Kennwort zurücksetzen > Telefon/Softphone**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Profil** die gewünschte Profil-ID aus.
3. Geben Sie im Feld **Neues Kennwort** das neue Kennwort ein.
4. Geben Sie im Feld **Kennwort bestätigen** das neue Kennwort erneut ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zurücksetzen des CMS Supervisor-Kennworts

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen das CMS Supervisor-Kennwort zurücksetzen, wenn Sie sich zum ersten Mal bei Selfcare anmelden.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Kennwort zurücksetzen > CMS Supervisor**.
2. Geben Sie im Feld **Neues Kennwort** das neue Kennwort ein.
3. Geben Sie im Feld **Kennwort bestätigen** das neue Kennwort erneut ein.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zurücksetzen des Agentenkennworts

Informationen zu diesem Vorgang

Sie müssen das Agentenkennwort zurücksetzen, wenn Sie sich zum ersten Mal bei Selfcare anmelden.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Kennwort zurücksetzen > Agent**.
2. Geben Sie im Feld **Neues Kennwort** das neue Kennwort ein.
3. Geben Sie im Feld **Kennwort bestätigen** das neue Kennwort erneut ein.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

AD-Benutzerkennwort zurücksetzen

Informationen zu diesem Vorgang

*** Hinweis:**

Standardmäßig ist die Seite **AD-Kennwort** deaktiviert. Wenden Sie sich an Avaya, um die Seite **AD-Kennwort** zu aktivieren.

Sie müssen das AD-Kennwort zurücksetzen, wenn Sie sich zum ersten Mal bei Selfcare anmelden.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Kennwort zurücksetzen > AD-Kennwort**.
2. Geben Sie im Feld **Neues Kennwort** das neue Kennwort ein.
3. Geben Sie im Feld **Kennwort bestätigen** das neue Kennwort erneut ein.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Selfcare setzt das Kennwort für den Benutzer zurück.

Kapitel 4: Benutzereinstellungen

Ändern der Telefontasten

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Funktion zum Ändern von Telefontasten verwenden, um Ihre Telefontasten zu bearbeiten.

Die Werte für die ersten drei Tasten können nicht geändert werden. Diese sind standardmäßig auf **Leitungstaste** eingestellt.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Einstellungen > Telefontasten ändern**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten**.
3. Wählen Sie aus der Liste **Typ** die jeweiligen Telefontasten aus.
4. Um eine Telefontaste als Favorit festzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Spalte **Favorit**.

Bei Keine oder Leitungsnummer ist das Kontrollkästchen **Favorit** nicht verfügbar. Das Kontrollkästchen **Favorit** ist für SIP-Telefone verfügbar.

5. Füllen Sie die Felder für die ausgewählten Telefontasten nach Bedarf aus.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktualisieren der EC500-Nummer

Informationen zu diesem Vorgang

EC500 ist eine Funktion, die Ihre Anrufe von einem Schreibtischtelefon an eine zugewiesene Mobiltelefonnummer weiterleitet. Wenn diese Funktion aktiviert ist, klingeln Ihre Anrufe gleichzeitig am Schreibtisch und auf den Mobiltelefonen. Mit dieser Funktion können Sie jederzeit und überall arbeitsbezogene Anrufe entgegennehmen.

Voraussetzungen

Wählen Sie einen Telefontastentyp als EC500 aus.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Einstellungen > EC500-Nummer aktualisieren**.
2. Geben Sie im Feld **EC500-Mobilnummer** eine Mobiltelefonnummer ein.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwandte Links

[Ändern der Telefontasten](#) auf Seite 11

Zurücksetzen des Arbeitsplatz-Sicherheitscodes

Informationen zu diesem Vorgang

Ein Arbeitsplatz-Sicherheitscode schützt den Arbeitsplatz des Benutzers. Der Sicherheitscode des Arbeitsplatzes verhindert, dass andere Benutzer auf die Funktionen zugreifen können, die mit dem Arbeitsplatz des Benutzers verknüpft sind.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Einstellungen > Arbeitsplatz-Sicherheitscode zurücksetzen**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Nebenstellen** die gewünschte Nebenstelle aus.
3. Geben Sie im Feld **Neuer Sicherheitscode** einen neuen Sicherheitscode ein.
4. Geben Sie im Feld **Sicherheitscode bestätigen** den neuen Sicherheitscode erneut ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Festlegen des Standard-Arbeitsplatzes

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um einen bestimmten Arbeitsplatz als Standard für Ihr Profil festzulegen.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Einstellungen > Standard-Arbeitsplatz festlegen**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Profil** die gewünschte Profil-ID aus.
3. Wählen Sie in der Liste **Arbeitsplatz** die gewünschte Nebenstelle aus, die als Standard festgelegt werden soll.
Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Standard** aktiviert ist.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Entsperren des Voicemail-Kontos

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um Ihr Voicemail-Konto zu entsperren, wenn es aufgrund mehrerer fehlgeschlagener Anmeldeversuche gesperrt wird.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Einstellungen > Voicemail entsperren**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Voicemail** die gewünschte Mailbox-Nummer aus.
3. Klicken Sie auf **Entsperren**.

Aktualisieren der erweiterten Anrufweiterleitung

Informationen zu diesem Vorgang

Die Funktion „Erweiterte Rufweiterleitung“ leitet eingehende Anrufe an verschiedene Ziele weiter, je nachdem, ob sie aus internen oder externen Quellen stammen. Sie können die erweiterte Rufweiterleitung für eine Station konfigurieren.

Es gibt drei Arten der erweiterten Rufumleitung. Sie können jeden dieser drei Typen aktivieren oder deaktivieren und verschiedene Ziele für Anrufe angeben, die aus internen und externen Quellen stammen.

- Erweiterte Rufweiterleitung ohne Bedingungen: Zum Weiterleiten aller Anrufe.
- Verwenden Sie „Erweiterte Rufweiterleitung wenn besetzt“, um Anrufe weiterzuleiten, wenn die Leitung des Benutzers besetzt ist.
- Verwenden Sie Erweiterte Rufweiterleitung wenn keine Antwort, um Anrufe weiterzuleiten, wenn der Benutzer den Anruf nicht annimmt

Vorgehensweise

1. Gehen Sie unter Selfcare zu **Einstellungen > Erweiterte Rufweiterleitung aktualisieren**.
2. Wählen Sie auf der Seite **Erweiterte Rufweiterleitung aktualisieren** in der Liste **Nebenstellen** eine Nebenstellenummer aus.
3. Gehen Sie für **Ohne Bedingungen für interne Anrufe bei:** und **Ohne Bedingungen für externe Anrufe bei:** wie folgt vor:
 - a. Geben Sie unter **Weitergeleitetes Ziel** die Zielnebenstellenummer ein, um den Anruf weiterzuleiten.
 - b. Wählen Sie unter **Aktiv** den Status für das weitergeleitete Ziel aus.
 Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
 - **Ja:** Gibt an, dass das Ziel aktiv ist.
 - **Nein:** Gibt an, dass das Ziel inaktiv ist.
 Standardmäßig ist der Wert auf **Nein** eingestellt.
4. Gehen Sie für **Besetzt für interne Anrufe bei:** und **Besetzt für externe Anrufe bei:** wie folgt vor:
 - a. Geben Sie unter **Weitergeleitetes Ziel** die Zielnebenstellenummer ein, um den Anruf weiterzuleiten.
 - b. Wählen Sie unter **Aktiv** den Status für das weitergeleitete Ziel aus.

Folgende Optionen stehen zur Auswahl:

- **Ja:** Gibt an, dass das Ziel aktiv ist.
- **Nein:** Gibt an, dass das Ziel inaktiv ist.

Standardmäßig ist der Wert auf **Nein** eingestellt.

5. Gehen Sie für **Keine Antwort auf interne Anrufe bei:** und **Keine Antwort auf externe Anrufe bei:** wie folgt vor:

- a. Geben Sie unter **Weitergeleitetes Ziel** die Zielnebenstellenummer ein, um den Anruf weiterzuleiten.
- b. Wählen Sie unter **Aktiv** den Status für das weitergeleitete Ziel aus.

Folgende Optionen stehen zur Auswahl:

- **Ja:** Gibt an, dass das Ziel aktiv ist.
- **Nein:** Gibt an, dass das Ziel inaktiv ist.

Standardmäßig ist der Wert auf **Nein** eingestellt.

6. Wählen Sie in der Liste **Alle Anrufe weiterleiten/Rufweiterleitungs-Override:** die Option **Ja** aus, um die aktive Umleitung zu überschreiben.





Standardmäßig ist der Wert auf **Nein** eingestellt.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anhang A: Zusätzliche Einstellungen

Selfcare-Symbole

In der folgenden Tabelle sind die Symbole aufgeführt, die in verschiedenen Bildschirmen von Selfcare verwendet werden:

Symbol	Name	Beschreibung
	Bearbeiten	Ändert den ausgewählten Datensatz.
	Ein- und ausblenden	Blendet den linken Bereich ein bzw. aus
	Sprache	Zeigt das Dropdown-Menü für die Sprachen an.
	Profil	Zeigt Ihre Profil-Informationen an.

Ein- und Ausblenden des Navigationsbereichs

Informationen zu diesem Vorgang

Gehen Sie wie folgt vor, um den Navigationsbereich links auf Ihrem Bildschirm ein- oder auszublenden.

Vorgehensweise

Klicken Sie in Selfcare auf das Symbol **Ein- und ausblenden**, um den Navigationsbereich ein- oder auszublenden.

Ändern der Sprache für Selfcare

Vorgehensweise



1. Klicken Sie oben rechts im Selfcare-Fenster auf das Symbol **Sprache**.
Selfcare zeigt das Dropdown-Menü für die Sprachen an.
2. Wählen Sie die gewünschte Sprache aus.

Sortieren der Telefontastenliste

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können die Liste der Telefontasten nach einer Spalte sortieren.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie in Selfcare zu **Einstellungen > Telefontasten ändern**.
2. Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift der Liste.
Ein -Symbol neben der Spalte zeigt an, dass die Liste nun in aufsteigender Reihenfolge sortiert ist.
3. Klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift.
Ein -Symbol zeigt an, dass die Liste nun in absteigender Reihenfolge sortiert ist.


Avaya-Dokumentationscenter-Navigation

Für viele Programme ist auf der Avaya-Dokumentationscenter-Website unter <https://documentation.avaya.com> die aktuelle Kundendokumentation verfügbar. Einige Funktionen sind nur nach der Anmeldung im Avaya-Dokumentationscenter verfügbar. Die verfügbare Funktionalität hängt von Ihrer Rolle ab.

Wichtig:

Wenn die gesuchte Dokumentation nicht auf dem Avaya-Dokumentationscenter verfügbar ist, finden Sie sie auf der [Avaya Kundendienst-Website](#).

Beim Navigieren durch das Dokumentationscenter können Sie oben im Bildschirm auf das **Avaya-Dokumentationscenter-Logo** klicken, um jederzeit zur Startseite zurückzukehren. Auf Avaya-Dokumentationscenter können Sie Folgendes tun:

- Klicken Sie **Avaya Links** in der oberen Menüleiste, um auf andere Avaya-Websites zuzugreifen, einschließlich der Avaya-Support-Website.
- Klicken Sie auf **Sprachen** (), um die Anzeigesprache zu ändern und lokalisierte Dokumente anzuzeigen.
- Suchen Sie im „**Dokumentation suchen**“-Feld nach Schlüsselwörtern und klicken Sie auf **Filter**, um nach Lösungskategorie, Produkt oder Benutzerrolle zu filtern.

Sie können mehrere Elemente in jeder Filterkategorie auswählen. Sie können beispielsweise ein Produkt und mehrere Benutzerrollen auswählen.

- Klicken Sie **Bibliothek** in der oberen Menüleiste, um auf die gesamte Dokumentenbibliothek zuzugreifen. Verwenden Sie die Filteroptionen, um Ihre Ergebnisse zu verfeinern.
- Nachdem Sie eine Suche durchgeführt oder auf die Bibliothek zugegriffen haben, können Sie Inhalte auf der Seite mit den Suchergebnissen sortieren. Wenn Sie das Element finden, das Sie anzeigen möchten, klicken Sie darauf, um es zu öffnen.

- Verwenden Sie zur Navigation das Inhaltsverzeichnis in einem Dokument. Sie können auch auf < oder > neben dem Dokumententitel klicken, um zum vorherigen oder zum nächsten Thema zu navigieren.
- Klicken Sie auf **Teilen** (➦), um ein Thema per E-Mail freizugeben oder die URL zu kopieren.
- Laden Sie eine PDF des gegebenen Themas in einem Dokument, des Themas und seiner Unterthemen oder des gesamten Dokuments herunter.
- Drucken Sie den angezeigten Abschnitt aus.
- Fügen Sie Inhalte zu einer Sammlung hinzu, indem Sie auf **Zu eigenen Themen hinzufügen** (📁) klicken. Sie können das Thema und seine Unterthemen hinzufügen oder die gesamte Veröffentlichung hinzufügen.
- Zeigen Sie die Themen in Ihren Sammlungen an. Um auf Ihre Sammlungen zuzugreifen, klicken Sie in der oberen Menüleiste auf Ihren Namen und dann auf **Eigene Themen**.

Sie können Folgendes tun:

- Eine Sammlung erstellen, umbenennen und löschen.
 - Legen Sie eine Sammlung als Standard- oder Favoritensammlung fest.
 - Ausgewählten Inhalt in einer Sammlung als PDF-Datei speichern und auf Ihren Computer herunterladen.
 - Inhalte in einer Sammlung per E-Mail mit anderen teilen.
 - Empfangen Sie Sammlungen, die andere für Sie freigegeben haben.
- Klicken Sie **Beobachten** (👁), um ein Thema zu Ihrer Beobachtungsliste hinzuzufügen, damit Sie benachrichtigt werden, wenn der Inhalt aktualisiert oder entfernt wird.
 - Sie können Ihre Beobachtungsliste anzeigen und verwalten, indem Sie im oberen Menü mit Ihrem Namen auf **Beobachtungsliste** klicken.

Sie können Folgendes tun:

- **E-Mail-Benachrichtigungen** aktivieren, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten.
 - Das Beobachten des ausgewählten Inhalts oder aller Themen beenden.
- Feedback zu einem Thema senden.

Index

A

Aktualisieren	
EC500	11
Erweiterte Rufweiterleitung	13
Anmelden bei	
Selfcare	7

B

Beobachtungsliste	16
-------------------------	--------------------

D

Dokumentation	
Änderungsverlauf	5
Dokumentationscenter	16
Inhalt durchsuchen	16
Navigation	16
Dokumentationsportal	16
Dokumente sortieren	16

F

Festlegen	
Standard-Arbeitsplatz	12

I

Inhalt freigeben	16
Inhalt im Dokumentationscenter durchsuchen	16
Inhalte	
Freigeben	16
Nach der letzten Aktualisierung sortieren	16
Nach Updates suchen	16
PDF-Ausgabe veröffentlichen	16
Suchen	16

N

Nach Inhalt suchen	16
Navigationsbereiche ein- und ausblenden	15

S

Sammlung	
bearbeiten	16
Inhalt freigeben	16
löschen	16
PDF generieren	16
Sprache ändern	15
Symbole	15

T

Telefontastenliste sortieren	16
------------------------------------	--------------------

U

Überblick	7
-----------------	-------------------

V

Verwalten	
Telefontasten	11
Voicemail entsperren	12

Z

Zurücksetzen	
AD-Kennwort	10
Agentenkennwort	9
CMS Supervisor-Kennwort	9
des Telefon-/Softphone-Kennworts	9
Kennwort für Voicemail-Webzugriff	8
Sicherheitscode für Arbeitsplatz	12
Voicemail-Kennwort	8
Zweck	5