

# Handbuch snom 300, 320, 360 & 370



**Herzlich Willkommen!**

Ihr neues IP Telefon stellt den direkten Zugang zu Ihrer Telefonanlage dar. Dieses Handbuch soll Ihnen helfen, Ihr neues snom IP-Telefon in Verbindung mit der Telefonanlage optimal zu nutzen.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Nutzung!

Dieses Handbuch behandelt die snom Modelle 300, 320, 360 und 370:



snom 300



snom 320



snom 360



snom 300



snom 320



snom 360



snom 370



snom 360 +  
Tastaturerweiterung



snom 370



snom 360 +  
Tastaturerweiterung



Das snom 370 ist seit 01.04.2014 aus dem Vertriebsortiment genommen.

- Die Standard-Telefonhörer der 3xx Serie von snom unterstützen nicht den G.722 Codec. Somit ist standartmäßig keine HD Sprachqualität möglich. Um firmenintern in HD Sprachqualität telefonieren zu können, können Sie den klarVOICE Hörer von snom bestellen. Hierfür wenden Sie sich bitte an Ihren vertrieblichen Ansprechpartner.

## A. Inbetriebnahme

### 1. Voraussetzungen und Informationen

Um dieses snom IP-Telefon in Verbindung mit Ihrer Telefonanlage zu nutzen, benötigen Sie

lediglich eine stabile Breitbandverbindung.



## 2. Anlegen einer Nebenstelle

Sämtliche Telefone, die Ihnen zugesandt werden, sind bereits vorkonfiguriert und an die Telefonanlage angeschlossen.

Sämtliche Telefone, die Ihnen zugesandt werden, sind bereits vorkonfiguriert und an die Telefonanlage angeschlossen.

## B. Hinweise

### 1. Verschlüsselung

Sie haben die Möglichkeit der Sprachverschlüsselung (SRTP) für Ihre Telefonate. Diese Funktion können Sie jederzeit für Ihren Kunden-Account im Serviceportal aktivieren.

Sie haben die Möglichkeit der Sprachverschlüsselung (SRTP) für Ihre Telefonate. Diese Funktion können Sie jederzeit für Ihren Kunden-Account im Serviceportal aktivieren.

A screenshot of a service portal configuration page for a phone extension. The page is titled "Einstellungen" and has a blue header. It contains several sections: "Allgemein" with fields for "Name" and "Stamm-Verzeichnis" (set to "Deutsch"); "Anlage im Fortbildungsportal" (unchecked); "Sonstige Einstellungen" with various checkboxes and dropdowns, including "Sprachverschlüsselung (SRTP)" which is highlighted with a red box and checked; "Einstellungen von Benutzer" with fields for "Email", "Passwort", and "Passwort bestätigen"; and "Einstellungen von Sprachanforderung" at the bottom. The page has "Abbrechen" and "Speichern" buttons at the top and bottom.



Die Funktion "Voice Traffic Verschlüsselung (SRTP)" können Sie im Serviceportal unter ADMINISTRATION / Profil aktivieren.



Die Funktion "Voice Traffic Verschlüsselung (SRTP)" können Sie im Serviceportal unter ADMINISTRATION / Profil aktivieren.

- Aktivieren Sie die Funktion im Serviceportal.
- Starten Sie alle Telefone neu. Beachten Sie, dass der Neustart einigen Minuten in Anspruch nehmen kann. Eine aktive Verschlüsselung erkennen Sie an dem Schlosssymbol auf dem Display Ihres Telefones.  
⇒ Das aktive Gespräch ist nun verschlüsselt.
- Aktivieren Sie die Funktion im Serviceportal.
- Starten Sie alle Telefone neu. Beachten Sie, dass der Neustart einigen Minuten in Anspruch nehmen kann. Eine aktive Verschlüsselung erkennen Sie an dem Schlosssymbol auf dem Display Ihres Telefones.  
⇒ Das aktive Gespräch ist nun verschlüsselt.



## 2. Rufumleitung

Sie haben die Möglichkeit vier verschiedene Rufumleitungen zu konfigurieren. Sie können diese im Telefonmenü unter *Anrufeinstellungen* aktivieren oder deaktivieren.

- **Feste Rufumleitung**

Alle eingehenden Anrufe werden sofort zum Umleitungsziel umgeleitet.

- **Rufumleitung bei besetzt**

Gehen während eines aktiven Telefonats weitere Anrufe ein, werden diese sofort umgeleitet. Diese Umleitung funktioniert nur, wenn die Funktion **Anklopfen** deaktiviert ist.

- **Rufumleitung nach Zeit**

Wird ein eingehender Anruf während einer selbst definierten Zeit nicht angenommen, leitet die Anlage den Anruf um.

- **Rufumleitung bei nicht erreichbar**

Die Funktion greift nur in folgenden Fällen:

- wenn das Endgerät nicht an der Telefonanlage angemeldet ist. Bspw. bei Unterbrechung der Internet- oder der LAN Verbindung.
- bei einer direkten Nebenstelle, d.h., ist eine „Rufumleitung ...bei nicht erreichbar“ für eine direkte Nebenstelle (bspw. Nebenstelle 123 - Max Mustermann) hinterlegt und ein Anrufer ruft direkt auf der Nebenstellen-Durchwahl an, funktioniert die Weiterleitung. Ist die Nebenstelle Mitglied einer Warteschlange oder einer Gruppe und die Warteschlange oder Gruppe bekommt einen Anruf, dann greift die Rufumleitung der einzelnen Nebenstelle nicht mehr.

Sie haben die Möglichkeit vier verschiedene Rufumleitungen zu konfigurieren. Sie können diese im Telefonmenü unter *Anrufeinstellungen* aktivieren oder deaktivieren.

### **Feste Rufumleitung**

Alle eingehenden Anrufe werden sofort zum Umleitungsziel umgeleitet.

### **Rufumleitung bei besetzt**

Gehen während eines aktiven Telefonats weitere Anrufe ein, werden diese sofort umgeleitet. Diese Umleitung funktioniert nur, wenn die Funktion **Anklopfen** deaktiviert ist.

### **Rufumleitung nach Zeit**

Wird ein eingehender Anruf während einer selbst definierten Zeit nicht angenommen, leitet die Anlage den Anruf um.

### **Rufumleitung bei nicht erreichbar**

Die Funktion greift nur in folgenden Fällen:

- wenn das Endgerät nicht an der Telefonanlage angemeldet ist. Bspw. bei Unterbrechung der Internet- oder der LAN Verbindung.
- bei einer direkten Nebenstelle, d.h., ist eine „Rufumleitung ...bei nicht erreichbar“ für eine direkte Nebenstelle (bspw. Nebenstelle 123 - Max Mustermann) hinterlegt und ein Anrufer ruft direkt auf der Nebenstellen-Durchwahl an, funktioniert die Weiterleitung. Ist die Nebenstelle Mitglied einer Warteschlange oder einer Gruppe und die Warteschlange oder Gruppe bekommt einen Anruf, dann greift die Rufumleitung der einzelnen Nebenstelle nicht mehr.

Darüber hinaus haben Sie auch die Möglichkeit eine Rufumleitung direkt über das Telefon zu aktivieren:

snom Taste → Anrufeinstellungen → Umleitung → Umleitung fix (fest) / bei besetzt / nach Zeit / nicht erreichbar

Zur Deaktivierung einer aktiven Rufumleitung führen Sie die oben genannten Schritte analog aus.



Eine aktive Rufumleitung wird Ihnen auf dem Display ihres Telefons angezeigt.



Rufumleitungen können Sie auch über \*-Codes aktivieren:

*11 + Ziel	Feste Rufumleitung auf die Rufnummer
**11	Feste Rufumleitung aufheben
*12 + Ziel	Rufumleitung nach Zeit auf die Rufnummer
**12	Rufumleitung nach Zeit aufheben
*13 + Ziel	Rufumleitung bei besetzt auf die Rufnummer
**13	Rufumleitung bei besetzt aufheben
*14 + Ziel	Rufumleitung bei nicht registriert auf die Rufnummer
**14	Rufumleitung bei nicht registriert aufheben

Beispiel:

Für eine feste Rufumleitung auf die Nebenstelle 555 würden Sie „\*11555“ und zum Aufheben „\*\*11“ eingeben. Eine Computerstimme informiert Sie über die Aktivierung / Deaktivierung der Nebenstelle.

### 3. "Hot Desking"

Die Basisfunktionalität des „Hot Desking“ ermöglicht das Abmelden existierender und das Anmelden neuer Nutzer auf Ihrem Endgerät. Dies ist hilfreich, wenn Mitarbeiter oft Ihren Arbeitsplatz wechseln ohne ihre Endgeräte mitzunehmen. Ihre Konfiguration wird automatisch nach dem erfolgreichen Anmelden auf das neue Telefon übertragen.

### Abmeldung der momentanen Nebenstelle

Menü -> Telefoneinstellungen -> Nebenstelle abmelden -> Bestätigung

Die Nebenstelle wird nun abgemeldet und das Telefon wird neugestartet. Dies kann ggf. einige Zeit in Anspruch nehmen.

### Anmeldung der neuen Nebenstelle

Menü -> Eingabe der Nebenstellen-Nummer -> Bestätigung -> Eingabe des VoiceMail PIN -> Bestätigung

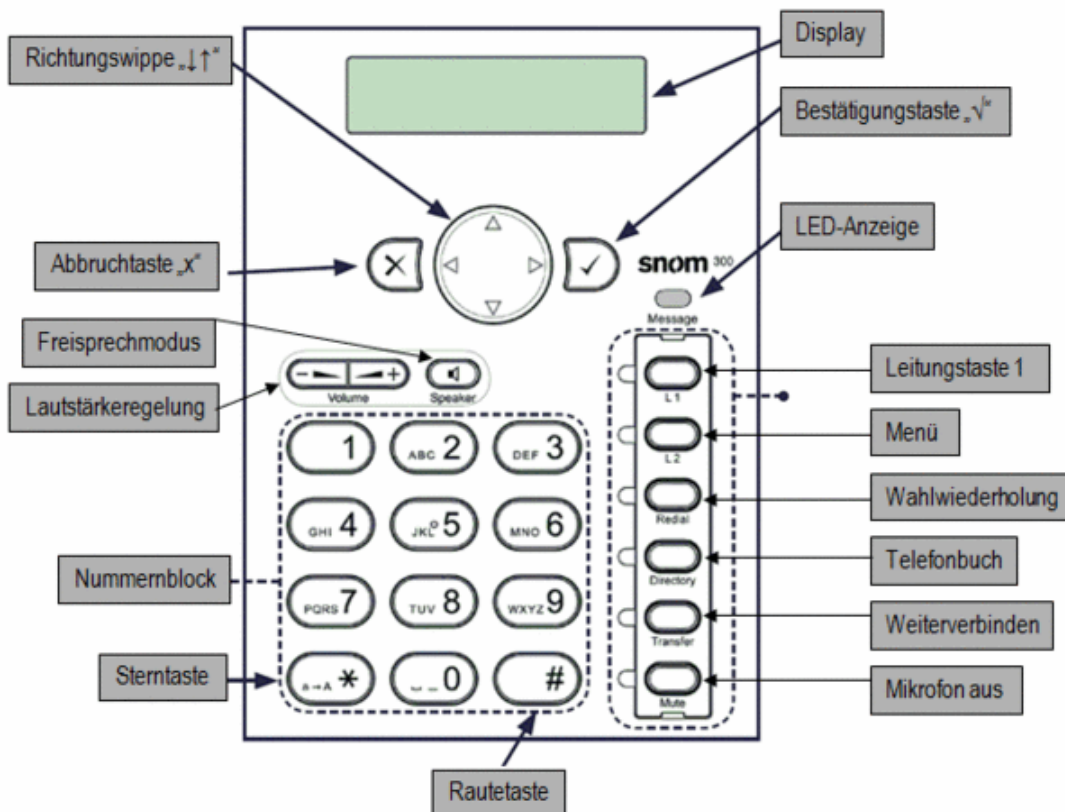
Die neue Nebenstelle wird nun angemeldet. Dies kann ggf. einige Zeit in Anspruch nehmen.

## C. Bedienung

### 1. Grundfunktionen

#### 1.1. Tasten im Überblick

snom 300:



Hinweis:







Schaltet während eines Gesprächs das Mikrofon aus



Ermöglicht das ein- und ausbuchen von Warteschlangen\*



Freisprechmodus (Annahme möglich)



Ermöglicht das ein- und ausbuchen von Warteschlangen\*



Headsetmodus (Annahme möglich)\*



Startet eine Dreierkonferenz\*



Gesprächsaufzeichnung (nicht aktiv)\*



Gespräch weiterleiten



Voicemail anrufen\*



Gespräch halten\*





Voicemail Benachrichtigungs LED




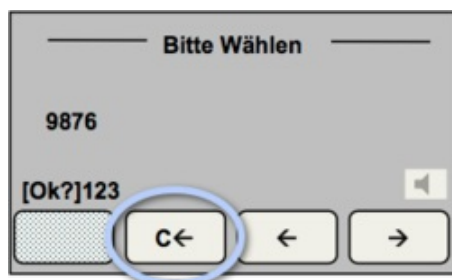
Do Not Disturb – ‚Bitte nicht stören‘ Modus an/aus. Telefon klingelt nicht, verhält sich für den Anrufer wie bei „Rufumleitung... nach Zeit“  
Beim snom 300 drücken Sie bitte die Mute-Taste um zu DND zu wechseln

\*) beim snom 300 nicht vorhanden



### 1.3. Abgehender Anruf

- 1.) Bei Wahl einer internen Rufnummer reicht die Eingabe der Nebenstelle.
- 2.) Bei Wahl einer externen Rufnummer muss zunächst eine ‚0‘ vorangestellt werden, geben Sie daran anschließend die externe Nummer ein.
- 3.) Um den Wahlvorgang abzuschließen, drücken Sie in beiden Fällen die Bestätigungstaste  oder heben den Hörer ab. Wenn Sie den Hörer nicht abheben, führen Sie das Telefonat im Freisprechmodus.
- 4.) Nach Gesprächsende Hörer auflegen (falls Sie das Gespräch im Freisprechmodus geführt haben drücken Sie einfach die Abbruchtaste ).

Wenn Sie sich beim Wählen der Nummer verwählt haben, können Sie mit „C←“ (Softkey Funktion) die Eingabe korrigieren. Alternativ löschen Sie die gesamte Eingabe durch Drücken der Abbruchtaste .



### 1.4. Ankommender Anruf


Hörer abheben oder ‚Speaker‘-Taste  für Freisprechmodus drücken. Wenn ein Headset angeschlossen ist, können Sie das Gespräch auch durch Drücken der ‚Headset‘-Taste  im Headsetmodus annehmen.

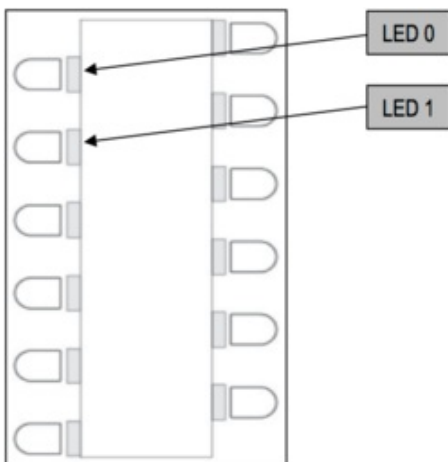
Nach Gesprächsende Hörer auflegen oder Abbruchtaste  drücken.





Am snom 300 muss zum Wechsel in den Headset-Modus die **Speaker**-Taste 2 Sekunden lang gedrückt werden.

### 1.5. Anklopfen und Makeln

- Wenn Sie bereits ein Gespräch führen, leuchtet die linke obere LED (LED 0).
- Ein zweiter Anruf wird durch den Anklopfon signalisiert. Gleichzeitig blinkt die LED 1. Drücken Sie auf die „Funktionstaste“ (neben der LED) zur Annahme des Gespräches.
- Jetzt können sie durch direktes Drücken der „Funktionstasten“ zwischen den Gesprächen makeln. Dabei wird das geführte Gespräch durch eine konstant leuchtende LED und das wartende Gespräch durch die blinkende LED signalisiert.
- Um ein Gespräch zu beenden, drücken Sie die Abbruchtaste . Durch Auflegen des Hörers beenden Sie beide Gespräche.




#### Hinweis:

Wenn während eines aktiven Gespräches ein weiterer Anrufer anklopft, können Sie ihn mit der Taste  ablehnen. Um den aktiven Anruf vorher aufzulegen, halten Sie die Taste  für mehrere Sekunden gedrückt. Anschließend können Sie den anklopfenden Anruf annehmen.




Ein Gespräch kann auch weitergeleitet werden, ohne vorher angenommen worden zu sein. Drücken Sie hierzu einfach bei Anruf die Transfertaste und wählen anschließend die Nummer zur Weiterleitung.

### 1.6. Alternative Bedienung

Alternative Bedienung, falls Funktionstasten anderweitig belegt sind:

1.) Sobald Sie den Anklopftön hören, parken Sie das geführte Gespräch durch Drücken der „Hold“-Taste  .

2.) Mit der Bestätigungstaste  nehmen Sie das neue Gespräch an.




3.) Indem Sie jetzt erneut die „Hold“-Taste  drücken und dann mit der „Wippe“  blättern (links/rechts) und den jeweiligen Teilnehmer auswählen. Danach holen Sie den ausgewählten Teilnehmer mit der Bestätigungstaste  in die Leitung.

Bei Befolgen der in 1.5. und 1.6. genannten Vorgehensweisen können Sie bis zu 5 Gespräche parallel führen.



## 1.7. Anrufweiterleitung

### 1. Mit Rückfrage

(bei snom 300 nicht möglich)


- Drücken sie die **Hold**-Taste  .
- Wählen Sie die Nummer des anderen Anschlusses.
- Bestätigen Sie mit  .
- Wenn der Anruf angenommen wird, kündigen Sie den durchzustellenden Anruf an.
- Betätigen Sie die **Transfer**-Taste  .


### 2. Ohne Rückfrage

- Drücke Sie die **Transfer**-Taste  .
- Wählen Sie die Nummer zu dem der Anruf durchgestellt werden soll.
- Bestätigen Sie mit  .





## 1.8. Mailbox abrufen

- **Retrieve**-Taste  drücken (LED „Message“ blinkt, wenn Nachricht erhalten).
- Nach Aufforderung VoiceMail PIN der Nebenstelle über Tastwahlblock eingeben.
- Dann **1** zum Anhören der Nachrichten drücken. Nach dem Anhören drücken Sie wahlweise:
  - Taste „7“ zum Löschen
  - Taste „5“ zur Wiederholung der Ansage
  - Taste „6“, um zur nächsten Nachricht zu gelangen

- Zum Beenden legen Sie einfach auf oder drücken die Abbruchtaste  .



## 1.9. Dreierkonferenz




- 1.) Teilnehmer 1 anrufen.
- 2.) „Hold“-Taste  drücken, sobald Teilnehmer 1 erreicht ist.
- 3.) Teilnehmer 2 anrufen und warten, bis Teilnehmer 2 erreicht wird.
- 4.) „Conference“-Taste  drücken.

Hinweis:

Eine Konferenz mit mehr als 3 Teilnehmern lässt sich einfach über das Serviceportal einrichten:  
Siehe hierzu Handbuch Serviceportal.

## 1.10. Wahlwiederholung


Abgehenden Anruf tätigen aus der Wahlwiederholungsliste:



- 1.) „Redial“-Taste  drücken.
- 2.) Mit den Soft-Tasten „Auf“ und „Ab“ oder alternativ mit der „Wippe“  "Hoch" (↑) und "Runter" (↓) den/die gewünschte(n) Teilnehmer/Telefonnummer auswählen.
- 3.) Bestätigungstaste  drücken oder Hörer abheben.



## 1.11. Aus Anrufliste telefonieren

1.) Soft-Taste „Liste“ drücken.

2.) Gewünschte Art (verpasste Anrufe, angenommene Anrufe, gewählte Rufnummern) wählen (mit Soft-Taste „Auf“ und „Ab“ oder alternativ mit der „Wippe“  "Hoch" (↑) und "Runter" (↓) ).

3.) Nachdem Sie in der entsprechenden Liste den gewünschten Eintrag mit der "Wippe"  ausgewählt haben die Bestätigungstaste  drücken oder Hörer abheben.

## 1.12. Rückruf bei besetzt/nicht erreichbar

Die Funktion Rückruf bei besetzt/nicht erreichbar (identisch mit der "**C**ompletion of **C**all to **B**usy **S**ubscriber (CCBS)- und "**C**ompletion of **C**alls on **N**o **R**eplay" (CCNR)-Funktion im Englischen) beschreibt lediglich, wie ein Rückruf beim Anrufer generiert wird, wenn dieser eine bestimmte Zielperson intern nicht erreicht, bspw. weil die Zielperson derzeit nicht am Platz ist oder ein Besetzt-Signal ausgesendet wird.

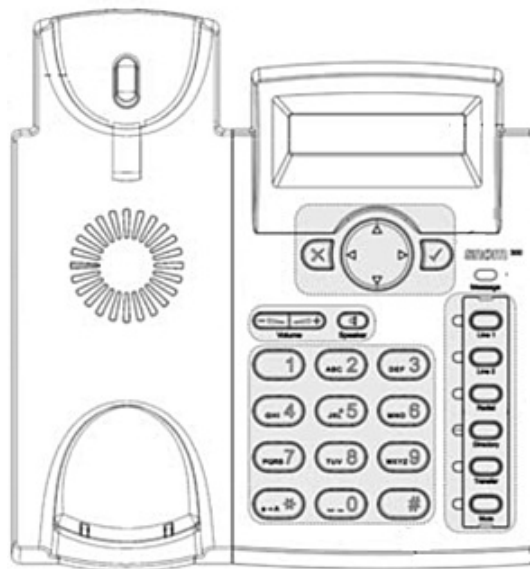
Die Funktion Rückruf bei besetzt/nicht erreichbar (identisch mit der "**C**ompletion of **C**all to **B**usy **S**ubscriber (CCBS)- und "**C**ompletion of **C**alls on **N**o **R**eplay" (CCNR)-Funktion im Englischen) beschreibt lediglich, wie ein Rückruf beim Anrufer generiert wird, wenn dieser eine bestimmte Zielperson intern nicht erreicht, bspw. weil die Zielperson derzeit nicht am Platz ist oder ein Besetzt-Signal ausgesendet wird.



Um die Funktion nutzen zu können, muss sie im [Serviceportal](#) sowohl in der Nebenstelle des entsprechenden Nutzers als auch unter Administration/Profil aktiviert sein. Nur wenn beide Haken im Feld "Rückruf bei besetzt/nicht erreichbar" gesetzt sind, ist diese Funktion aktiviert.




Um die Funktion nutzen zu können, muss sie im [Serviceportal](#) sowohl in der Nebenstelle des entsprechenden Nutzers als auch unter Administration/Profil aktiviert sein. Nur wenn beide Haken im Feld "Rückruf bei besetzt/nicht erreichbar" gesetzt sind, ist diese Funktion aktiviert.



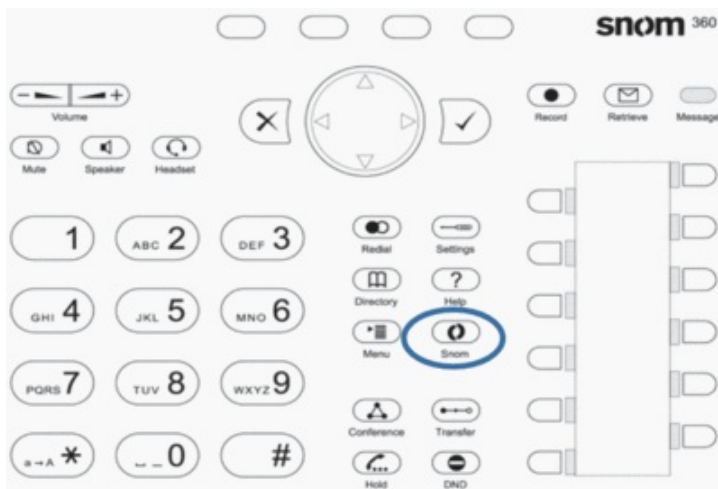
## 2. Erweiterte Telefonfunktionen

### 2.1. Übersicht

Verschiedene Funktionen der Telefonanlage können Sie sowohl über das snom, als auch über das Serviceportal bedienen (siehe hierzu auch Handbuch Serviceportal). Z.B. können Warteschlangen und Zeitsteuerungen, die Sie vorher im Serviceportal eingerichtet haben, über die "snom"-Taste  ein – bzw. ausgebuht (also aktiviert oder deaktiviert) werden.



Verschiedene Funktionen der Telefonanlage können Sie sowohl über das Telefon, als auch über das Serviceportal bzw. Ncontrol, bedienen (siehe hierzu auch das [Handbuch Serviceportal](#)).



Nach Drücken der "snom"-Taste  stehen folgende Optionen zur Verfügung:

### Anrufeinstellungen

- **Anklopfen (ein/aus):** Legen Sie fest, ob die Funktion Anklopfen aktiviert werden soll.
- **Timeout (ein/aus):** Legen Sie die Klingeldauer fest.
- **Intercom (ein/aus):** Die Funktion „Intercom“ ermöglicht über die Anlage das direkte Gegensprechen mit einer verknüpften Nebenstelle, ohne Freizeichen und Klingelton.
- **Nummernunterdrückung (ein/aus):** Hier kann die vollständige Anzeige der Rufnummer beim Angerufenen oder nur die Anzeige der Zentralnummer unterdrückt werden.
- **Umleitung:** Aktivieren Sie eine Rufumleitung.
- **Parallelruf:** Hier können Sie bestimmen, dass neben Ihrem Telefon bei einem Anruf ein weiteres Telefon bspw. Ihr Mobiltelefon gleichzeitig klingelt. Sie können so den Anruf mit einem der beiden Geräte entgegennehmen.

### Telefoneinstellungen

- Automatische Wahl
- Nummernvorschlag
- Klingelton
- Als Primärgerät festlegen
- Nebenstelle abmelden

## Anlageneinstellungen

(Dienste können ein- und ausgebucht werden; zur Einrichtung siehe [Handbuch Serviceportal](#))

- Warteschlangen

## Anrufeinstellungen

- **Anklopfen (ein/aus):** Legen Sie fest, ob die Funktion Anklopfen aktiviert werden soll.
- **Timeout (ein/aus):** Legen Sie die Klingeldauer fest.
- **Intercom (ein/aus):** Die Funktion „Intercom“ ermöglicht über die Anlage das direkte Gegensprechen mit einer verknüpften Nebenstelle, ohne Freizeichen und Klingelton.
- **Nummernunterdrückung (ein/aus):** Hier kann die vollständige Anzeige der Rufnummer beim Angerufenen oder nur die Anzeige der Zentralnummer unterdrückt werden.
- **Umleitung:** Aktivieren Sie eine Rufumleitung.
- **Parallelruf:** Hier können Sie bestimmen, dass neben Ihrem Telefon bei einem Anruf ein weiteres Telefon bspw. Ihr Mobiltelefon gleichzeitig klingelt. Sie können so den Anruf mit einem der beiden Geräte entgegennehmen.



## Telefoneinstellungen

- Automatische Wahl
- Nummernvorschlag
- Klingelton
- Als Primärgerät festlegen
- Nebenstelle abmelden

## Anlageneinstellungen

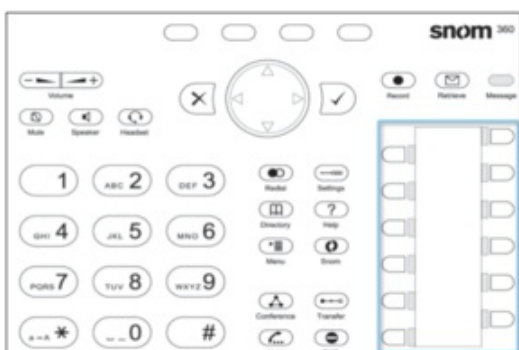
(Dienste können ein- und ausgebucht werden; zur Einrichtung siehe [Handbuch Serviceportal](#))

- Warteschlangen

Mit der „Wippe“  "Hoch" (↑) und "Runter" (↓) markieren Sie die gewünschte Auswahl und bestätigen durch Drücken der Bestätigungstaste .

## 2.2. Funktionstasten & Codes

Über das Serviceportal (siehe auch Handbuch Serviceportal) lassen sich die Funktionstasten (abhängig vom Telefentyp bis zu 12 Tasten – erweiterbar auf bis zu 48 Tasten) mit folgenden Funktionen belegen:



---

## Belegung der Funktionstasten

### **Standardeinstellung (d.h. keine Belegung)**

Amtsleitung: eingehende Anrufe werden durch Blinken der jeweils ersten LED (die mit der Amtsleitung belegt ist) angezeigt.

- Durch Entgegennahme des Anrufs leuchtet die LED konstant.
- Wenn Sie während des Telefonats ein weiteres Gespräch erhalten, blinkt die zweite LED.
- Durch Drücken der Taste neben der blinkenden LED, wird das erste Gespräch automatisch gehalten und das zweite Gespräch entgegengenommen.
- Sie können nun beliebig, durch Wahl der Taste neben den blinkenden oder leuchtenden LEDs, zwischen den Gesprächen wechseln. Sie können so gleichzeitig bis zu fünf Gespräche führen.
- **Nebenstelle / Rufnummer**

Sie können eine beliebige Nebenstelle oder Rufnummer auf Ihre Besetztlampenfelder hinterlegen.

- Drücken Sie die Taste und starten Sie ein Telefongespräch. Wenn Sie eine interne Nebenstelle hinterlegt haben, dann sehen Sie, ob der entsprechende Teilnehmer gerade telefoniert:

- Bei Blinken der LED neben der Taste, wird der hinterlegte Teilnehmer gerade angerufen.
- Wenn die LED konstant leuchtet, hat der Teilnehmer das Gespräch entgegengenommen und ist im Moment belegt.
- Wenn die LED neben der entsprechenden Taste blinkt, können Sie den Anruf einfach übernehmen, indem Sie die entsprechende Taste neben der blinkenden LED drücken.
- **Intercom**

Sie können eine beliebige Nebenstelle der TK-Anlage hinterlegen und dann mit dieser Nebenstelle per Gegensprechanlage direkt über die Funktionstaste kommunizieren. Der andere Teilnehmer muss dazu Intercom auf seinem Apparat aktiviert haben. Unter Intercom versteht man eine herkömmliche Gegensprechanlage (ähnlich wie Walkie-Talkie), bei der man, durch Drücken der belegten Funktionstaste, direkt mit dem Lautsprecher des Gegensprechpartners verbunden wird.

- **Weitere Funktionen**

Über \*-Codes können Sie (gemäß folgender Auflistung) auch Funktionen wie Anrufumleitungen auf die Tasten programmieren. Dazu geben Sie einfach den Code mit dem gewünschten Ziel in das Eingabefeld ein.

## Belegung der Funktionstasten

### **Standardeinstellung (d.h. keine Belegung)**

Amtsleitung: eingehende Anrufe werden durch Blinken der jeweils ersten LED (die mit der Amtsleitung belegt ist) angezeigt.

- Durch Entgegennahme des Anrufs leuchtet die LED konstant.
- Wenn Sie während des Telefonats ein weiteres Gespräch erhalten, blinkt die zweite LED.



- Durch Drücken der Taste neben der blinkenden LED, wird das erste Gespräch automatisch gehalten und das zweite Gespräch entgegengenommen.
- Sie können nun beliebig, durch Wahl der Taste neben den blinkenden oder leuchtenden LEDs, zwischen den Gesprächen wechseln. Sie können so gleichzeitig bis zu fünf Gespräche führen.

- **Nebenstelle / Rufnummer**

Sie können eine beliebige Nebenstelle oder Rufnummer auf Ihre Besetztlampenfelder hinterlegen.

- Drücken Sie die Taste und starten Sie ein Telefongespräch. Wenn Sie eine interne Nebenstelle hinterlegt haben, dann sehen Sie, ob der entsprechende Teilnehmer gerade telefoniert:

- Bei Blinken der LED neben der Taste, wird der hinterlegte Teilnehmer gerade angerufen.
- Wenn die LED konstant leuchtet, hat der Teilnehmer das Gespräch entgegengenommen und ist im Moment belegt.
- Wenn die LED neben der entsprechenden Taste blinkt, können Sie den Anruf einfach übernehmen, indem Sie die entsprechende Taste neben der blinkenden LED drücken.

## Intercom

Sie können eine beliebige Nebenstelle der TK-Anlage hinterlegen und dann mit dieser Nebenstelle per Gegensprechanlage direkt über die Funktionstaste kommunizieren. Der andere Teilnehmer muss dazu Intercom auf seinem Apparat aktiviert haben. Unter Intercom versteht man eine herkömmliche Gegensprechanlage (ähnlich wie Walkie-Talkie), bei der man, durch Drücken der belegten Funktionstaste, direkt mit dem Lautsprecher des Gegensprechpartners verbunden wird.

## Weitere Funktionen

Über \*-Codes können Sie (gemäß folgender Auflistung) auch Funktionen wie Anrufumleitungen auf die Tasten programmieren. Dazu geben Sie einfach den Code mit dem gewünschten Ziel in das Eingabefeld ein.

### Funktionen über \*-Codes

Mit Hilfe von Steuerungscodes können Funktionen der Telefonanlage auch direkt angesteuert werden. Dabei gelten folgende Codes:

Code	Beschreibung
**##	Neustarten von snom Endgeräten
#+n	Nutzung der Amtsleitung n für den Anruf auf die Rufnummer (Das „n“ ersetzt die sonst notwendige „0“ für die Amtsholung)
*1	Beginnen und Beenden einer Sprachaufzeichnung (falls diese Funktion für die Nebenstelle aktiviert ist)
*11+RN	Feste Rufumleitung auf Rufnummer (RN)
**11	Feste Rufumleitung aufheben

<b>*12+RN</b>	Umleitung bei nicht erreichbar auf Rufnummer (RN)
<b>**12</b>	Umleitung bei nicht erreichbar aufheben
<b>*13+RN</b>	Umleitung bei besetzt auf Rufnummer (RN)
<b>**13</b>	Umleitung bei besetzt aufheben
<b>*14+RN</b>	Umleiten bei nicht registriert auf Rufnummer (RN)
<b>**14</b>	Umleiten bei nicht registriert aufheben
<b>*2+Kurzwahl</b>	Direkte Anwahl der Nebenstelle/Rufnummer über Kurzwahl
<b>*3</b>	Übernahme des letzten in der Anlage klingelnden Anrufs
<b>*3+NST</b>	Übernahme des an der Nebenstelle (NST) eingehenden Anrufs
<b>*490</b>	Anklopfen einschalten
<b>**490</b>	Anklopfen ausschalten
<b>*5</b>	Rückruf bei besetzt aktivieren
<b>**5</b>	Rückruf bei besetzt deaktivieren
<b>*55</b>	Festlegen des Primärgerätes bei einer Premium-Nebenstelle
<b>*73+n1111<sup>1</sup></b>	Anruf auf eFax n1111
<b>*74+n1111<sup>1</sup></b>	Anruf auf Zeitsteuerung n1111
<b>*75+n1111<sup>1</sup></b>	Anruf auf die Anrufgruppe n1111
<b>*76+n1111<sup>1</sup></b>	Anruf auf den Sprachdialog n1111
<b>*77+n1111<sup>1</sup></b>	Anruf auf die Warteschlange n1111
<b>*791</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• *791 Voicemailabfrage der eigenen Nebenstelle mit Kennwortabfrage</li> <li>• *791158 Voicemailabfrage der Nebenstelle z.B. 158, hier wird das Kennwort für Nst. 158 benötigt.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• *11*791 Weiterleitung an eigene Voicemailbox</li> <li>• *11*791158 Weiterleitung an Voicemailbox der Nebenstelle z.B. 158.</li> </ul>
<b>*792</b>	Voicemailabfrage mit Eingabe der Nebenstelle für z.B. Fernabfrage
<b>*80</b>	Intercom einschalten
<b>**80</b>	Intercom ausschalten
<b>*80+NST</b>	Intercom zu Nebenstelle (NST)
<b>*84+n1111<sup>1</sup></b>	Mitglied der Warteschlange mit der Service-ID n1111 werden
<b>**84+n1111<sup>1</sup></b>	Mitgliedschaft in der Warteschlange mit der Service-ID n1111 beenden
<b>*85</b>	Echo-Nebenstelle
<b>*86</b>	Rufnummer unterdrücken (CLIR)
<b>*860</b>	Kopfnummer als Rufnummer anzeigen
<b>**86</b>	Rufnummer inkl. Durchwahl anzeigen (CLIP)
<b>*87</b>	Anmelden am Skill-Set
<b>**87</b>	Abmelden vom Skill-Set
<b>*9+Projektkennziffer</b>	Festlegen einer Projektkennziffer für den geführten Anruf
<b>Steuerungscode für Konferenzräume während einer aktiven Konferenz:</b>	
<b>**</b>	Hilfe-Menü

<b>*2</b>	Stummschaltung aktivieren/deaktivieren
<b>*3</b>	Redewunsch anzeigen
<b>*5</b>	Stummschaltung aller Teilnehmer (nur Konferenzleiter)
<b>*6</b>	Konferenz sperren (nur Konferenzleiter)

<sup>1)</sup> nnnn ist die auf vier Stellen mit führenden Nullen (0) aufgefüllte Service-ID eines Dienstes. Bspw. bei einer Anrufgruppe, Sprachdialog, eFax, etc. D.h. ist die Service-ID „1“, muss bei der Eingabe des Steuerungscode folgendes eingegeben werden: „0001“.

### Funktionen über \*-Codes

Mit Hilfe von Steuerungscode können Funktionen der Telefonanlage auch direkt angesteuert werden. Dabei gelten folgende Codes:

<b>Code</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>**##</b>	Neustarten von snom Endgeräten
<b>#+n</b>	Nutzung der Amtsleitung n für den Anruf auf die Rufnummer (Das „n“ ersetzt die sonst notwendige „0“ für die Amtsholung)
<b>*1</b>	Beginnen und Beenden einer Sprachaufzeichnung (falls diese Funktion für die Nebenstelle aktiviert ist)
<b>*11+RN</b>	Feste Rufumleitung auf Rufnummer (RN)
<b>**11</b>	Feste Rufumleitung aufheben
<b>*12+RN</b>	Umleitung bei nicht erreichbar auf Rufnummer (RN)
<b>**12</b>	Umleitung bei nicht erreichbar aufheben
<b>*13+RN</b>	Umleitung bei besetzt auf Rufnummer (RN)
<b>**13</b>	Umleitung bei besetzt aufheben
<b>*14+RN</b>	Umleiten bei nicht registriert auf Rufnummer (RN)
<b>**14</b>	Umleiten bei nicht registriert aufheben
<b>*2+Kurzwahl</b>	Direkte Anwahl der Nebenstelle/Rufnummer über Kurzwahl
<b>*3</b>	Übernahme des letzten in der Pickup-Gruppe klingelnden Anrufs
<b>*3+NST</b>	Übernahme des an der Nebenstelle (NST) eingehenden Anrufs
<b>*490</b>	Anklopfen einschalten
<b>**490</b>	Anklopfen ausschalten
<b>*5</b>	Rückruf bei besetzt aktivieren
<b>**5</b>	Rückruf bei besetzt deaktivieren
<b>*55</b>	Festlegen des Primärgerätes bei einer Premium-Nebenstelle
<b>*73+nnnn<sup>1</sup></b>	Anruf auf eFax nnnn
<b>*74+nnnn<sup>1</sup></b>	Anruf auf Zeitsteuerung nnnn

<b>*75+nnnn<sup>1</sup></b>	Anruf auf die Anrufgruppe nnnn
<b>*76+nnnn<sup>1</sup></b>	Anruf auf den Sprachdialog nnnn
<b>*77+nnnn<sup>1</sup></b>	Anruf auf die Warteschlange nnnn
<b>*791</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• *791 Voicemailabfrage der eigenen Nebenstelle mit Kennwortabfrage</li> <li>• *791158 Voicemailabfrage der Nebenstelle z.B. 158, hier wird das Kennwort für Nst. 158 benötigt.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• *11*791 Weiterleitung an eigene Voicemailbox</li> <li>• *11*791158 Weiterleitung an Voicemailbox der Nebenstelle z.B. 158.</li> </ul>
<b>*792</b>	Voicemailabfrage mit Eingabe der Nebenstelle für z.B. Fernabfrage
<b>*80</b>	Intercom einschalten
<b>**80</b>	Intercom ausschalten
<b>*80+NST</b>	Intercom zu Nebenstelle (NST)
<b>*84+nnnn<sup>1</sup></b>	Mitglied der Warteschlange mit der Service-ID nnnn werden
<b>**84+nnnn<sup>1</sup></b>	Mitgliedschaft in der Warteschlange mit der Service-ID nnnn beenden
<b>*85</b>	Echo-Nebenstelle
<b>*86</b>	Rufnummer unterdrücken (CLIR)
<b>*860</b>	Kopfnummer als Rufnummer anzeigen
<b>**86</b>	Rufnummer inkl. Durchwahl anzeigen (CLIP)
<b>*87</b>	Anmelden am Skill-Set
<b>**87</b>	Abmelden vom Skill-Set
<b>*9+Projektkennziffer</b>	Festlegen einer Projektkennziffer für den geführten Anruf
<b>Steuerungscode für Konferenzräume während einer aktiven Konferenz:</b>	
<b>**</b>	Hilfe-Menü
<b>*2</b>	Stummschaltung aktivieren/deaktivieren
<b>*3</b>	Redewunsch anzeigen
<b>*5</b>	Stummschaltung aller Teilnehmer (nur Konferenzleiter)
<b>*6</b>	Konferenz sperren (nur Konferenzleiter)

<sup>1</sup>) nnnn ist die auf vier Stellen mit führenden Nullen (0) aufgefüllte Service-ID eines Dienstes. Bspw. bei einer Anrufgruppe, Sprachdialog, eFax, etc. D.h. ist die Service-ID „1“, muss bei der Eingabe des Steuerungscode folgendes eingegeben werden: „0001“.

### **Beispiel: Einrichtung einer Anrufumleitung im Service Portal**

Einrichtung einer Anrufumleitung: Anrufumleitung auf die Rufnummer: 0171 12345 über die Funktionstaste: 1

1. Drücken Sie auf das PLUS-Symbol.
2. Wählen Sie Funktionstaste 1.
3. Eingabe folgender Zeichen in das Eingabefeld neben der Ziffer 1 (Ziel): \*110017112345
4. Unten wird Ihnen Ihre Eingabe als Funktionscode angezeigt, dieser nochmal bestätigen.
5. Eingabe sichern über das Bestätigen-Symbol.

("0" für Amtsholung bei Weiterleitung auf eine externe Rufnummer nicht vergessen!)

Eine andere Taste kann mit dem Code \*\*11 zur Deaktivierung der Rufumleitung belegt werden.

Durch Drücken der Funktionstaste aktivieren Sie die Weiterleitung, bzw. schalten diese wieder aus.

### Beispiel: Einrichtung einer Anrufumleitung im Sevice Portal

Einrichtung einer Anrufumleitung: Anrufumleitung auf die Rufnummer: 0171 12345 über die Funktionstaste: 1

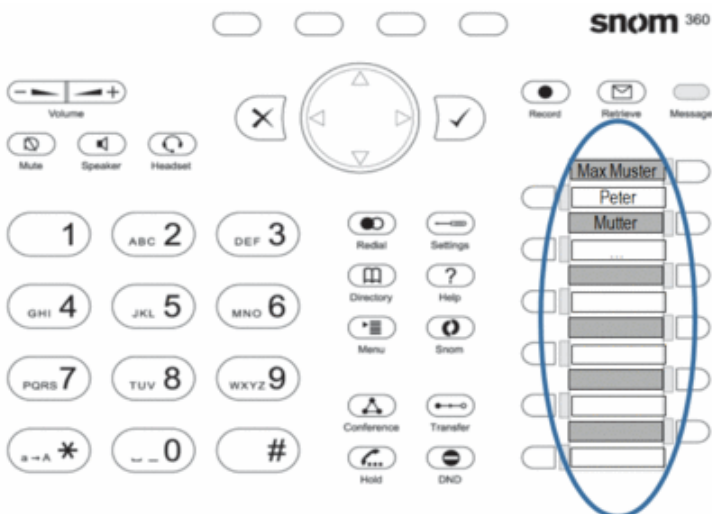
1. Drücken Sie auf das PLUS-Symbol.
2. Wählen Sie Funktionstaste 1.
3. Eingabe folgender Zeichen in das Eingabefeld neben der Ziffer 1 (Ziel): \*110017112345
4. Unten wird Ihnen Ihre Eingabe als Funktionscode angezeigt, dieser nochmal bestätigen.
5. Eingabe sichern über das Bestätigen-Symbol.

("0" für Amtsholung bei Weiterleitung auf eine externe Rufnummer nicht vergessen!)

Eine andere Taste kann mit dem Code \*\*11 zur Deaktivierung der Rufumleitung belegt werden.

Durch Drücken der Funktionstaste aktivieren Sie die Weiterleitung, bzw. schalten diese wieder aus.

### 2.3. Funktionstastenlabel





Passend sind Tabellen mit einer Zellenhöhe von 0,6cm und einer Zellenbreite von 1,9 cm.

Eine passende Schablone zur Beschriftung finden Sie [>hier<](#).

### 2.4. Tastensperre

Sie haben die Möglichkeit ihr Telefon vor missbräuchlicher Nutzung zu schützen, indem Sie die Tastatur Ihres Telefons sperren. D.h. sobald die Telefonsperre aktiviert ist, können keine Rufnummern ausgehend gewählt werden. Sie können die Telefonsperre jedoch jederzeit wieder deaktivieren.

Um Ihr snom Telefon zu sperren, drücken Sie für mehrere Sekunden die -Taste. Sie erkennen die Telefonsperre anhand des „Schloss-Symbols“ im Display des snom Telefons.

Um die Telefonsperre aufzuheben drücken Sie erneut für mehrere Sekunden die  -Taste. Standardmäßig kann die Telefonsperre durch Eingabe des VoiceMail-PIN wieder aufgehoben werden.

Um die Tastatursperre gänzlich aufzuheben, gehen Sie bitte auf das Webinterface (Geben Sie die IP-Adresse Ihres Endgerätes in einen beliebigen Browser ein. Sie müssen sich anschließend mit Ihrer Nebenstellenummer und Ihrem VoiceMail-PIN authentifizieren) Ihres Endgerätes und deaktivieren Sie unter Einrichtung → Präferenzen → die Tastatursperre.

Sie können Ihren individuellen Pin dort auch wieder ändern bzw. ausschalten.

### 3. Mailbox

#### 3.1. Erstmalige Einrichtung


Richten Sie beim ersten Einwählen in das Sprachmenü des Voicemail-Systems Ihren persönlichen Anrufbeantworter ein.

- Um in das Sprachmenü des Voicemail-Systems zu gelangen, drücken Sie die Nachrichten-Taste auf dem Telefon selbst, oder wählen Sie die Nebenstelle, die im Serviceportal der Abruf der Mailbox zugeordnet wurde.
- Wählen Sie dann zum Einrichten der Mailbox „**0 Mailbox Optionen**“.
- Wählen Sie „1“, um eine Ansage für den Fall aufzunehmen, dass Sie nicht erreichbar sind.
- Sprechen Sie dann Ihre Nachricht und drücken Sie „#“, um die Aufnahme zu beenden.
- Akzeptieren Sie die Aufnahme mit „1“, spielen Sie sie mit „2“ noch einmal ab und wiederholen Sie die Aufnahme mit „3“.

Hinweis:

Für detailliertere Informationen, siehe [VoiceMail Merkblatt](#).

#### 3.2. Anwahl der Mailbox

1.) Durch Wahl der "Retrieve"-Taste  auf dem Gerät.

2.) Durch Wahl der Nebenstelle, welcher Sie im Serviceportal den Abruf der Mailbox zugeordnet haben.




Hinweis:

Über das Serviceportal können Sie sich die Voicemail Nachrichten auch per E-Mail zustellen lassen; siehe hierzu Handbuch Serviceportal.

## 4. IP-Adresse

### 4.1. Wie finde ich die IP-Adresse des Telefons?

Das Vorgehen um die IP-Adresse eines Telefons abzurufen ist beim snom 320, 360 und 370 identisch:

- 1.) Drücken Sie die "Settings"-Taste  um ins Optionenmenü zu gelangen.
- 2.) Wählen sie mit Hilfe der Navigationstasten unter Punkt 3 „Wartung“ aus.
- 3.) Wählen sie unter Punkt 1 „Systeminfo“ aus, dann wird ihnen die IP-Adresse und MAC-Adresse des Telefons angezeigt.

Beim snom 300 finden sie die IP-Adresse des Telefons wie folgt:

- 1.) Drücken Sie 8 mal die Richtungswippe nach unten, bis Ihnen „Information“ angezeigt wird.
- 2.) Wählen Sie mit Hilfe der Bestätigungstaste „Information“ aus, dann wird Ihnen die IP-Adresse und MAC-Adresse des Telefons angezeigt.

Sie benötigen die IP-Adresse des Telefons beispielsweise bei der Konfiguration des CTI-Clients.

## D. Wo bekommen Sie Hilfe zu Ihrer Telefonanlage?

Ihre kostenlose Hotline:

 0800 22 111 22

24h- Hotline, auch am Wochenende, aus dem Ausland: +49 179 22 111 22. Es entstehen ggf. Kosten durch den internationalen Netzbetreiber.

Ihnen stehen verschiedene Quellen als Hilfe zur Verfügung, bitte nutzen Sie diese in der hier vorgeschlagenen Reihenfolge:

NFON AG

Leonrodstraße 68  
80636 München  
Tel.: + 49 89 45 3000  
www.nfon.com  
Email: [info\(at\)nfon.com](mailto:info(at)nfon.com)

[info\(at\)nfon.com](mailto:info(at)nfon.com)

[myfon.com](http://myfon.com)

Auf myfon.com finden Sie eine Übersicht aller Dokumentationen, Downloads, Blogs und Portale sowie Hilfeseiten und weitere Informationen.

[portal.nfon.com](http://portal.nfon.com)

Auf der Startseite Ihres Serviceportals finden Sie zahlreiche Links zu Handbüchern, Kurzanleitungen, Software-Downloads und Vorlagen. Bitte arbeiten Sie die Handbücher im Detail durch. Sie

helfen Ihnen ein Optimum aus Ihrer Telefonanlage herauszuholen.

### [support.nfon.net](https://support.nfon.net)

Auf der Support-Website der NFON AG finden Sie ausführliche FAQ mit wertvollen Informationen zu Ihrer Telefonanlage. Sie können jederzeit den Status Ihrer Supportanfragen prüfen und auf Rückfragen antworten.

### Support-Hotline für Bestandskunden

Sollten Ihnen weder die Handbücher noch die FAQs oder sonstige Inhalte der Support-Website weitergeholfen haben, können Sie telefonisch eine Supportanfrage eröffnen. Sie erreichen unsere Supportmitarbeiter von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr unter der Telefonnummer **+49 800 63 66 555**. Bitte geben Sie in Ihrer Anfrage mindestens folgende Punkte an:

- Nennen Sie Ihre Kundennummer, Ihren Namen und eine Rückrufnummer
- Eine vollständige Beschreibung der Störung, des Fehlers oder der Bedienungsanfrage
- Spezifizieren Sie genau die betroffenen Anlagenkomponenten (z.B. bei Endgeräten die MAC-Adresse)
- Nennen Sie den Zeitpunkt, seit wann das Verhalten mit welcher Häufigkeit auftritt
- Bitte geben Sie an, welche sonstigen Supportquellen Sie bisher genutzt haben

Außerhalb der Geschäftszeiten ist eine zentrale Störungsannahme geschaltet, welche Ihre Anfrage aufnimmt, ein entsprechendes Ticket eröffnet und in sehr dringenden Fällen den Bereitschaftsdienst informiert. Bei Bedienungsfragen und Einrichtungsunterstützung können in Abhängigkeit der individuellen Vertragsbedingungen bis zu 120,- € je Stunde berechnet werden. Die Abrechnung erfolgt hierbei minutengenau.

### Support-Hotline für Testkunden

Für Testkunden ist eine speziell auf deren Bedürfnisse zugeschnittene Service-Hotline geschaltet. Sie erreichen die Mitarbeiter dieser Hotline von Montag bis Freitag zwischen 9 Uhr und 17 Uhr unter der Telefonnummer **+49 89 45 300 553**. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir außerhalb dieser Geschäftszeiten keinen Support für Testkunden anbieten können.



Support für Kunden aus Österreich:  
portal.nfon.at ~ support.nfon.net ~ Hotline **+43 2742 755 66-555**



Support für Kunden aus den UK:  
portal.nfon.com ~ support.nfon.net ~ **+44 20 3740 6740**





Support für Kunden aus NL:  
portal.nfon.com ~ support.nfon.net ~ **+31 88 9382244**