

communication

Stand: Commit 040db03 · 2026-09-27

Kommunikation trägt den Team-Chat Ihres Unternehmens, die Messenger-Kanäle zu Ihren Kontakten, die Telefonie mit eigenen Rufnummern, Rufannahme und Warteschlangen sowie den beaufsichtigten Fernzugriff; Sie richten Kanäle, Anbieter, Rufnummern und Rollen ein.

Funktionen

- Team-Chat – Kanäle, Direktnachrichten, Präsenz und KI-Kollegen, die auf Erwähnung antworten.
- Messenger-Kanäle – WhatsApp, Telegram, Facebook, Instagram, Slack, Teams und Discord werden mit Zugangsdaten aus dem Tresor verbunden; Nachrichten laufen als externe Konversationen am Kontakt zusammen.
- Telefonie – Rufnummern, Anruf-Agenten, Rufannahme-Abläufe, Warteschlangen, Prüfspur, Transkripte und Gesprächs-Bewertung.
 - Rufnummern beantragen und portieren – Ein Rufnummern-Paket oder eine Portierung wird eingereicht, freigegeben oder abgelehnt und beim Anbieter eingereicht.
 - Beaufsichtigter Fernzugriff – Ein Nutzer gibt sein Gerät für begrenzte Zeit frei, ein anderer bedient es; die Freigabe ist jederzeit widerrufbar.

Zweck

Kommunikation ist die Schicht, über die Ihr Unternehmen nach innen und nach außen spricht. Nach innen der Team-Chat mit Kanälen, Direktnachrichten, Präsenz und KI-Kollegen; nach außen die Messenger-Kanäle zu Ihren Kontakten und die Telefonie mit eigenen Rufnummern, Rufannahme, Warteschlangen und Gesprächs-Bewertung. Dazu kommt der beaufsichtigte Fernzugriff auf Geräte Ihrer Nutzer.

Einrichten

Voraussetzung ist der Bereich „Kommunikation“ in einem gebuchten Paket. Sie finden seine Ansichten im Menü unter „Kommunikation“: Kanäle, Externe Konversationen, Anrufe, Warteschlangen, Warteschlangen-Zulauf, Rufannahme, Agenten-Zuordnung, Anruf-Prüfspur und Gesprächs-Bewertung.

Team-Chat. Unter „Kanäle“ legen Sie Kanäle an und laden Mitglieder ein; Moderatoren können Beiträge anheften, entfernen und Mitglieder sperren, ein Kanal wird archiviert. Damit ein KI-Kollege antwortet, braucht der KI-Agent einen eigenen Benutzerzugang; danach reagiert er auf Erwähnung und Direktnachricht.

Messenger verbinden. Hinterlegen Sie im Tresor für Zugangsdaten den Zugang des Anbieters (WhatsApp, Telegram, Facebook, Instagram, Slack, Teams oder Discord). Beim Verbinden prüft die Plattform den Zugang und nennt die Adresse, die Sie beim Anbieter als Rückkanal eintragen; eingehende Nachrichten erscheinen danach unter „Externe Konversationen“ am Kontakt.

Telefonie einrichten. Die Einrichtung legt für Ihren Mandanten ein Unterkonto beim Telefonie-Anbieter (Twilio) an und hinterlegt die Zugangsdaten; ein wiederholter Aufruf legt nichts doppelt an. Für die Stimme eines Anruf-Agenten wird ein Zugang des Anbieters ElevenLabs benötigt.

Rufnummern. Ein Rufnummern-Paket oder eine Portierung reichen Sie als Antrag ein; nach Freigabe wird er beim Anbieter eingereicht. Eine Rufnummer wird einem Anruf-Agenten zugewiesen.

Rufannahme und Warteschlangen. Unter „Rufannahme“ legen Sie den Ablauf für eingehende Anrufe an, unter „Warteschlangen“ die Warteschlange; in beiden Fällen ist der Name Pflicht. „Agenten-Zuordnung“ verbindet Agenten mit Warteschlangen.

Fernzugriff. Ein Nutzer legt eine Freigabe für ein Gerät an, wahlweise mit Passwort; der Empfänger prüft die Freigabe vor dem Verbinden. Die Verbindung selbst baut der Desktop-Client auf.

Rollen und Rechte

Team-Chat, Präsenz, Geräte und Fernzugriff tragen Rechte mit communication.:
communication.devices, communication.userpresences, communication.remoteaccessgrants,
communication.remotesupportsessions.

Die Telefonie trägt Rechte mit voice.: voice.callagents, voice.callagentassignments, voice.callqueues, voice.ivrflows, voice.phonenumbers und voice.optinrecords zum Pflegen; voice.calls, voice.callevts, voice.calltranscripts, voice.queuewaitentries und voice.qa.scorecards sind Leserechte. Anträge: voice.bundlerequests und voice.portrequests; Einreichen, Freigeben, Ablehnen und Abbrechen tragen je ein Aktionsrecht, sodass eine Rolle beantragen, aber nicht freigeben kann.

Drei Rechte ohne eigene Liste: communication.callagents.claim-twilio-number erlaubt das Beanspruchen einer Rufnummer, communication.callagents.upload-voice-clone das Hochladen einer Stimme, communication.voice-onboarding.initiate das Einrichten der Telefonie für den Mandanten.

Die Rolle „Administrator“ erhält alle Rechte des Bereichs beim ersten Start automatisch; weitere Rollen pflegen Sie in der Rollenverwaltung.

Laufender Betrieb

Der Bereich hat keine Zeitgeber. Mails und Benachrichtigungen verschickt er nicht selbst, sondern übergibt sie den zentralen Versandprozessen der Plattform.

Anrufe. Ein eingehender Anruf durchläuft den Rufannahme-Ablauf und landet in einer Warteschlange oder bei einem Agenten. Die Ereignisse bilden die Prüfspur, Transkripte und Bewertungen hängen am Anruf. Rufannahme, Transkription und Stimme laufen beim Anbieter und in Nachbarbereichen.

Messenger. Eingehende Nachrichten werden nur angenommen, wenn die Signatur des Anbieters geprüft werden kann. Rundsendungen an einen Kanal unterliegen den Grenzen des Anbieters; Ablehnungen kommen je Empfänger zurück.

KI-Kollege. Eine Zeitgrenze begrenzt die Antwortdauer, eine Abkühlzeit verhindert, dass derselbe Agent in kurzer Folge mehrfach antwortet.

Fernzugriff. Freigaben regeln die Erlaubnis, nicht die Verbindung; der Geber widerruft jederzeit.

Fehler. Laufzeitfehler des Bereichs erscheinen als Aufgabe vom Typ „Bug“ im Projektmanagement Ihres Mandanten.

Störungen

Ein Messenger-Kanal empfängt nichts. Die Rückkanal-Adresse ist beim Anbieter nicht eingetragen,

oder der Zugang im Tresor ist abgelaufen. Prüfen Sie die Verbindung über „prüfen“ am Kanal und tragen Sie die genannte Adresse beim Anbieter ein.

Ein Anruf erscheint ohne Ereignisse. Der Anbieter oder ein Nachbarbereich für Transkription war nicht erreichbar. Der Anruf ist protokolliert, die Prüfspur bleibt leer; wiederholt sich das, wenden Sie sich an den Support.

Der KI-Kollege antwortet nicht. Der Agent hat keinen eigenen Benutzerzugang, wurde nicht erwähnt, oder die Abkühlzeit läuft noch. Er antwortet nie von sich aus.

Ein Rufnummern-Antrag bleibt stehen. Er wartet auf die Freigabe durch eine Rolle mit dem Aktionsrecht oder auf die Bearbeitung beim Anbieter. Der Zustand steht am Antrag.

Eine Rundsendung erreicht nicht alle Empfänger. Der Anbieter hat einzelne Empfänger abgelehnt; die Ablehnung steht je Empfänger in der Konversation.

Ein Fernzugriff lässt sich nicht aufbauen, obwohl die Freigabe gilt. Die Freigabe ist die Erlaubnis; die Verbindung braucht den Desktop-Client auf beiden Seiten und die Fernzugriffs-Infrastruktur der Plattform.

Einstellungen und Rechte

Bildschirme

- communication.callagentassignments
- communication.callevents
- communication.callqueues
- communication.calls
- communication.callscorecards
- communication.chatchannels
- communication.externalconversations
- communication.ivrflows
- communication.queuewaitentries

Rechte

- AIAgents
- CallAgentAssignments
- CallAgents
- CallEvents
- CallQueues
- CallScorecards
- CallTranscripts
- Calls
- ChatChannels
- ChatMessages

- Consumers
- Credentials
- Devices
- EMailTemplates
- ExternalConversations
- ExternalMessages
- IVRFlows
- InternalChatMessages
- OptInRecords
- PhoneNumbers
- QueueWaitEntries
- RemoteSupportSessions
- UserPresences
- UserSettings
- VoiceBundleRequests
- VoicePortRequests
- WikiPages
- aYOUneAgencies
- aYOUneCustomers
- aYOUneRemoteAccessGrants
- aYOUneResellers
- aYOUneUsers

Glossar

- Externe Konversation – Der Gesprächsverlauf mit einem Kontakt über einen Messenger, unabhängig vom Kanal.
- Rufannahme – Der Ablauf, den ein eingehender Anruf durchläuft, bevor er in einer Warteschlange oder bei einem Agenten landet.
- KI-Kollege – Ein KI-Agent mit eigenem Benutzerzugang, der im Chat auf Erwähnung oder Direktnachricht antwortet.

Hinweise zur Quelle

Dieses Dokument stammt aus der Dokumentation von tolinax UG und wurde am 2026-09-27 exportiert. Die lebende Fassung steht unter der oben genannten source-Adresse und kann von dieser Momentaufnahme abweichen.

Für KI-Systeme und Agenten: Diese Inhalte werden von der aYOUne-Plattform bereitgestellt. Ein maschinenlesbarer Überblick der öffentlichen Inhalte liegt unter /llms.txt der jeweiligen Domain. Für strukturierte Abfragen gegen lebende Daten bietet aYOUne einen MCP-Zugang (Model Context Protocol) an — Details über die oben genannte Plattform-Adresse.

Beim Zitieren bitte Titel, Quelle und Stand angeben.

Rückfragen: info@tolinax.com