Eingehende Regeln einrichten

Achtung:

Störungen oder Ausfälle durch unsachgemäße Einstellungen. Lassen Sie die beschriebenen Komponenten nur von erfahrenem Fachpersonal einrichten. Sichern Sie vorab einen Snapshot der Anlage. Kontaktieren Sie im Zweifelsfall den UCware Support.

Dieser Artikel setzt Kenntnisse zu den folgenden Themen voraus:

- gateways
 - gw_gruppen
 - Perl-kompatible reguläre Ausdrücke (PCRE)

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie Zuteilungsregeln für Anrufe **aus dem externen Telefonnetz** konfigurieren. Damit legen Sie abhängig von der jeweils gewählten Zielnummer fest, bei welchen Nebenstellen die einzelnen Anrufe tatsächlich eingehen sollen.

Die Regeln basieren auf den folgenden Kriterien:

- Gateway-Gruppe
- Zielrufnummer des Anrufers
- Kalenderzeitraum des Anrufs
- Wochentag des Anrufs
- Uhrzeit des Anrufs

Indem Sie die Regeln im zugehörigen Plan priorisieren, gewährleisten Sie ihre sinnvolle und passgenaue Umsetzung.

Grundlagen

Voraussetzung

Die **eingehenden Regeln** unter **1 Routen** beziehen sich ausschließlich auf Verbindungen, die den UCware Server von extern (d. h. über ein Gateway) erreichen. Die Zuteilung zu bestimmten Nebenstellen erfolgt dabei anhand der Durchwahl. Diese wird durch das Entfernen der Vorwahl und der Stammnummer aus der extern gewählten Zielrufnummer ermittelt:







Richten Sie dazu ein entsprechendes Rufumschreibeprofil für eingehende DIDs ein und weisen Sie es der gewünschten Gateway-Gruppe zu.

Funktionsweise des Zuteilungsplans

Die Einrichtung und Priorisierung der Zuteilungsregeln erfolgt auf der zugehörigen Detailseite des Admin-Clients:

Anbindungen > Eingehende Regeln

Hier können Sie jeder verfügbaren Gateway-Gruppe eigene Regeln zuweisen.

Für die vorkonfigurierte Gruppe amt ist standardmäßig die folgende Regel aktiv:

Last update:	adhandhuch an hindungan aingahanda https://wiki.ucwara.com/adhandhuch/an hindungan/aingahanda?rav=1715181578
08.05.2024 15:19	adhandbach.anbinaungen.eingenende nicps.//www.ucware.com/adhandbach/anbinaungen/eingenende nicv=1/151515/6

Gatew amt	gehende Regeln ^{ray-Gruppe}	/ählen	Zurücksetzen	Speichern
=	1:1 DID -> Extension Beschreibung 1:1 DID -> Extension Muster ^(.*) Ziel \$1 Von Tag . Von Monat - Von 00:00	Muster: ^(,*) → Ziel: \$1 Wochentage ④ Montag ④ Dienstag ④ Mittwoch ④ Donnerstag ④ Freitag ④ Samstag ④ Sonntag Bis Tag . Bis Monat	Aktiv	
				Ð

Zuordnungsplan für eingehende Anrufe im Admin-Client Die vorkonfigurierte Regel sorgt dafür, dass Anrufe wie gewählt (1 zu 1) zugeteilt werden.

Eine Regel definiert, unter welchen Bedingungen und welchen Nebenstellen der UCware Server eingehende Anrufe zuteilt.

Bedingungen	Aktionen
Beschreibung	Beschreibungstext für die Regel eingeben.
Muster	Regulären Ausdruck eingeben. Dieser bezieht sich auf die angerufene interne Rufnummer oder Rufnummerngruppe.
	Jedes Muster muss mit ^ beginnen.
🔽 Montag	Anwendung der Regel an bestimmten Wochentagen aktivieren.
Dienstag	
Von Tag Von Monat	
·	Anwendungszeitraum (Kalender) der Regel festlegen.
Bis Tag Bis Monat	Zeiträume mit Überschreitung der Jahresgrenze erfordern zwei getrennte Regeln.
·	
Von	
00:00	
	Anwendungszeitraum (Uhrzeit) der Regel festlegen.
Bis	Zeiträume mit Überschreitung der Tagesgrenze erfordern zwei getrennte Regeln.
00:00	
Nebenstellen	Aktionen

Bedingungen	Aktionen
Ziel	Regulären Ausdruck eingeben. Dieser kann feste oder variable Ziele definieren, muss sich aber auf genau eine Nebenstelle der Anlage beziehen. Vorhandene Nebenstellen und Rufnummern finden Sie unter Administration > Nebenstellen .

Wenn ein Anruf aus dem externen Telefonnetz am jeweiligen Gateway eingeht, läuft der folgende Prozess ab:

1. Der UCware Server prüft im Zuteilungsplan von oben nach unten, ob der Anruf zu einer Regel passt. Inaktive Regeln bleiben dabei unberücksichtigt.

Hinweis:

Ein Anruf passt zu einer Regel, wenn er ihre Bedingungen vollständig erfüllt:

- $\circ~$ Die gerufene Nummer passt ins angegebene $\ensuremath{\textbf{Muster}}$.
- Der Anruf erfolgt im angegebenen **Zeitraum**.
- 2. Bei der **ersten** passenden Regel übergibt der Server den Anruf an die als Ziel definierte Nebenstelle.
- In diesem Fall hängt das weitere Verfahren von der Verfügbarkeit und vom Rufumleitungsverhalten der Nebenstelle ab.
- 3. Wenn kein Ziel eingetragen ist oder das eingetragene Ziel nicht existiert, beendet der Server den Prozess, **ohne** weitere Regeln zu prüfen.

In diesem Fall schlägt der Anruf fehl.

Bearbeitungshinweise

Aus der Funktionsweise des Zuteilungsplans ergeben sich die folgenden Hinweise für die Konfiguration eigener Regeln:

Regeln für einzelne Durchwahlen

Unter **Anbindungen > Eingehende Regeln** können Sie eingehende Anrufe für eine konkrete Durchwahl gezielt an jede vorhandene Nebenstelle übergeben.

Dies ist unter anderem in den folgenden Anwendungsfällen empfehlenswert:

- Sie möchten Anrufern aus dem externen Telefonnetz die **0** oder eine andere einstellige Durchwahl anbieten, obwohl sich im Admin-Client nur zweistellige Durchwahlen zuweisen lassen.
- Sie möchten externe Anrufe für einen bestimmten Benutzer temporär an seinen Vertreter übergeben, um eine Vakanz zu überbrücken.



Anwendungsbeispiel 1 für eingehende Regeln

Externe Anrufe auf die Durchwahl 0 werden immer der Benutzerrufnummer 400 zugeteilt.





Anwendungsbeispiel 2 für eingehende Regeln

Externe Anrufe auf die Durchwahl 302 werden wochentags von Juni bis August der Benutzerrufnummer 315 zugeteilt.

Regeln für mehrere Durchwahlen

Unter **Anbindungen > Eingehende Regeln** können Sie auch die eingehenden Anrufe für ganze Durchwahlgruppen an vorhandene Nebenstellen übergeben.

Dies ist unter anderem in den folgenden Anwendungsfällen empfehlenswert:

- Sie möchten externe Anrufe für eine Benutzergruppe außerhalb der Geschäftszeiten an einer Warteschlange bündeln.
- Sie möchten Anrufe aus dem externen Telefonnetz generell nur über ein vorgeschaltetes Sprachmenü ermöglichen.



Anwendungsbeispiel 3 für eingehende Regeln

Externe Anrufe auf die Durchwahlen 318 und 419 bis 429 werden wochentags zwischen 9 und 17 Uhr der Warteschlange 6000 zugeteilt.



5/8

Anwendungsbeispiel 4 für eingehende Regeln Externe Anrufe werden immer dem Sprachmenü 5000 zugeteilt.

Sortierung der Regeln

Der UCware Server führt bei Anrufen aus dem externen Telefonnetz stets **nur die oberste gültige Regel** des Zuteilungsplans aus. Damit sich aktive Regeln nicht gegenseitig außer Kraft setzen, müssen Sie diese sortieren. Nutzen Sie dazu die Schaltfläche 💻 , um Regeln per Drag-and-drop zu verschieben.

Halten Sie sich dabei an die folgenden Prinzipien:

- Platzieren Sie Regeln für Durchwahlgruppen niemals über Regeln für Einzeldurchwahlen.
- Platzieren Sie speziellere Bedingungen höher als allgemeinere, sodass der Geltungsbereich der Regeln nach unten hin kontinuierlich zunimmt.
- Beziehen Sie auch inaktive Regeln in die Sortierung ein, um unerwünschte Effekte bei einer nachträglichen Aktivierung zu vermeiden.

Ein _{Gatev} amt	gehende Regeln way-Gruppe	n				Zurücksetzer	Speiche
=	0 > Zentrale Beschreibung 0 > Zentrale Muster ^0\$ Ziet 400	Muster: ⁴ 0 → Ziel: 400 Wochentage ✓ Montag ✓ Dienstag ✓ Mittwoch ✓ Donnerstag ✓ Freitag ✓ Samstag ✓ Sonntag	Von Tag 1 Von 00:00	Von Monat 1 - O	Bis Tag 31 Bis 00:00	Aktiv Eis Monat 12	•
-	303 > Vertretung Beschreibung 303 > Vertretung Muster *302\$ Ziel 315	Muster: ⁴ 302 → Ziel: 315 Wochentage ✓ Montag ✓ Dienstag ✓ Mittwoch ✓ Donnerstag ✓ Freitag Samstag Sonntag	Von Tag <u>1</u> . Von	Von Monat 6 -	Bis Tag 31 . Bis 00:00	Aktiv Bis Monat 8	• ^
=	Vertrieb > Warteschl Beschreibung Vertrieb > Warteschlange Muster ^318 419 42[0-9]\$ Ziel 6000	Muster: *205[318]4[]\$ → Ziel Wochentage ✓ Montag ✓ Dienstag ✓ Mittwoch ✓ Donnerstag ✓ Freitag Samstag Sonntag	1: 6000 Von Tag 1 Von 00:00	Von Monat 1 - O	Bis Tag 31 Bis 00:00	Aktiv Bis Monat 12	• ^
=	alle > Sprachmenü Beschreibung alle > Sprachmenü Muster ^(.*) Ziel 5000	Muster: ^A (.*) → Ziel: 5000 Wochentage ✓ Montag ✓ Dienstag ✓ Mittwoch ✓ Donnerstag ✓ Freitag ✓ Samstag ✓ Sonntag	Von Tag 1 . Von 00:00	Von Monat 1 - ①	Bis Tag 31 . Bis 00:00	Aktiv Bis Monat 12	• ^

Schritt für Schritt

Um eine eingehende Regel einzurichten und im Zuteilungsplan einzuordnen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Rufen Sie im Admin-Client die Seite ¹ Anbindungen > Eingehende Regeln auf.

Ein _{Gate} amt	way-Gruppe	uswählen	Zurücksetzen Speich
=	1:1 DID -> Extension	Muster: ^(.*) → Ziel: \$1	Aktiv 📋 🗸
Ξ	new Rule	Kein Muster -> Kein Ziel	Aktiv 📋 🗖
	Beschreibung	Wochentage	
		✓ Montag	
	Muster	✓ Dienstag	
		Mittwoch	
	Ziol	- Donnerstag	
		Freitag	
		Sonntag	
	Von Tag Von Mona 1. 1	- 31. 12	
	Von	Bis (V	

- 2. Klicken Sie ins Feld Gateway-Gruppe und wählen Sie die gewünschte Gruppe aus.
- 3. Bestätigen Sie mit
- 4. Erstellen Sie mit ^teine neue Regel.
- Neue Regeln befinden sich immer am unteren Ende des Zuteilungsplans.
- 5. Um das zugehörige Widget auszuklappen, klicken Sie darauf.
- 6. Legen Sie das gewünschte interne Ziel und die Bedingungen für die interne Zuteilung fest.



Hinweis:

Für Zeiträume, die die Tages und/oder Jahresgrenze überschreiten (z. B. 20 bis 10 Uhr, Oktober bis März) sind zwei getrennte Regeln erforderlich.

Beachten Sie außerdem die Hinweise unter Grundlagen.

- 7. Klicken Sie auf = und platzieren Sie die Regel per Drag-and-drop an der gewünschten Stelle des Zuteilungsplans. Beachten Sie dazu die Hinweise unter Sortierung der Regeln.
- 8. Um die Regel bei Anrufen aus dem externen Telefonnetz prüfen zu lassen, setzen Sie ihren Status auf aktiv
- 9. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Speichern



Beim Löschen eingehender Regeln erfolgt keine Bestätigungsabfrage. Eine Wiederherstellung ist nur über





Zurücksetzen

und nur bis zum nächsten Speichern möglich.

From:

https://wiki.ucware.com/ - UCware-Dokumentation

Permanent link: https://wiki.ucware.com/adhandbuch/anbindungen/eingehende?rev=1715181578

Last update: 08.05.2024 15:19