

Rufannahmegruppen einrichten



Dieser Artikel setzt Kenntnisse zu den folgenden Themen voraus:

- [Benutzer registrieren](#)
- [Rufnummernkonfiguration im Admin-Client](#)

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie eine Rufannahmegruppe im UCware Admin-Client einrichten. Innerhalb einer Rufannahmegruppe können Benutzer den Anrufstatus anderer Gruppenmitglieder am eigenen Tischtelefon beobachten und deren Anrufe zu sich heranholen. Dies ist eine Möglichkeit, um die Erreichbarkeit eines Teams zu erhöhen.

Voraussetzung ist, dass die beteiligten Benutzer über [eigene Rufnummern](#) und [eigene Tischtelefone](#) mit sogenannten **Besetztlampenfeldern** verfügen.

Grundlagen

Moderne IP-Telefone verfügen über konfigurierbare Funktionstasten mit sogenannten Besetztlampenfeldern. Wird eine Taste für die [Kurzwahl einer internen Rufnummer](#) konfiguriert, zeigt das entsprechende BLF den Anrufstatus des zugewiesenen Benutzers an:

Signal	Anrufstatus	Aktion bei Tastendruck
keines	Benutzer ist verfügbar.	Anruf beim Benutzer.
BLF leuchtet	Benutzer ist besetzt.	Anruf beim Benutzer. Führt zu Besetztton oder Rufumleitung.
BLF blinkt	Eingehender Anruf beim Benutzer.	Annahme des eingehenden Anrufs.

Voraussetzung ist, dass die Beteiligten zur selben Rufannahmegruppe gehören.

Alternativ oder ergänzend lassen sich Telefontasten auch mit der Funktion [Gruppenpickup](#) belegen. Dies erlaubt das Heranholen **jedes** eingehenden Anrufs innerhalb einer Rufannahmegruppe, unabhängig davon, welchem Mitglied er gilt.

Hinweis:

UCware unterstützt individuelle oder global gültige Tastenprofile für zahlreiche Tischtelefone der Marken **Snom** und **Yealink**. Lesen Sie dazu die folgenden Artikel:



- [Tastenbelegung](#)
- [Provisionierung](#)

Um die Funktionstasten nicht unterstützter Tischtelefone zu konfigurieren, beachten Sie die zugehörigen Herstellerangaben.

Rufannahmegruppen lassen sich im Admin-Client unter **Benutzer & Gruppen > Rufannahmegruppen** erstellen und anpassen:

Id

2

Titel *

Buchhaltung

Mitglieder

iris.immsee

martin.moll

gerd.gudlat



[Die gewünschten Mitglieder können Sie der Rufannahmegruppe gesammelt im Widget darunter oder einzeln auf Detailseite des jeweiligen Benutzers zuweisen:

Rufannahmegruppen

Buchhaltung

Zentrale



Schritt für Schritt

Rufannahmegruppe erstellen

Um eine Rufannahmegruppe zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Rufen Sie die Übersichtsseite  **Benutzer & Gruppen > Rufannahmegruppen** auf.
2. Rufen Sie mit  die Detailseite **Rufannahmegruppe erstellen** auf.

The screenshot shows the 'Rufannahme-Gruppe erstellen' (Create Call Answering Group) form in the UCware Admin Client. The form has a yellow header bar with the title 'UCware Admin Client'. On the left is a sidebar with icons for home, user, groups, call, time, signal, and settings. The main content area has a title 'Rufannahme-Gruppe erstellen' and three buttons: 'Abbrechen' (red), 'Erstellen und Bearbeiten' (blue), and 'Erstellen' (blue). Below the title is a text input field for 'Titel *' (Title) with the value 'Buchhaltung'. Below that is a section titled 'Mitglieder' (Members) with the text 'Gruppenmitglieder können erst nach dem Erstellen einer Gruppe zugeordnet werden' (Group members can only be assigned after creating a group).

3. Geben Sie einen **Titel** für die Anzeige der Rufannahmegruppe im UCC- und Admin-Client ein.

4. Übernehmen Sie die Einstellung mit

Erstellen

Benutzer zuweisen

Um einer vorhandenen Rufannahmegruppe Mitglieder zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie unter **Benutzer & Gruppen > Rufannahmegruppen** auf am gewünschten Eintrag.

The screenshot shows the 'Rufannahmegruppe' (Edit Call Answering Group) form in the UCware Admin Client. The form has a yellow header bar with the title 'UCware Admin Client' and three icons: a question mark, a gear, and a power button. On the left is a sidebar with icons for home, user, groups, call, time, signal, and settings. The main content area has a title 'Rufannahmegruppe' and three buttons: 'Löschen' (red), 'Zurücksetzen' (white), and 'Speichern' (blue). Below the title is a text input field for 'Id' with the value '2'. Below that is a text input field for 'Titel *' (Title) with the value 'Buchhaltung'. Below that is a section titled 'Mitglieder' (Members) with the text 'Keine Benutzer in dieser Rufannahme-Gruppe' (No users in this call answering group). Below the text is a red square button with a pencil icon.

2. Klicken Sie im Widget **Mitglieder** auf .

UCware Admin Client

← Rufannahmegruppe Löschen Zurücksetzen Speichern

< Gruppenmitglieder bearbeiten

Filter

Mitglied	Benutzername	Vorname	Nachname	Nebenstellen
☐	supervisor	Richard	Rudolf	
☒	armin.artmann	Armin	Artmann	416, 4161, 4162
☐	harald.harms	Harald	Harms	420
☒	iris.immsee	Iris	Immsee	417

3. Setzen Sie auf der Auswahlseite je einen Haken in den Zeilen der gewünschten Mitglieder.

Speichern

4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Wenn Sie einen [Benutzer neu anlegen oder bearbeiten](#), können Sie seine Mitgliedschaft auch auf der zugehörigen Detailseite aktivieren:

1. Klicken Sie unter **Benutzer & Gruppen > Benutzer** auf am gewünschten Eintrag.

UCware Admin Client

← Benutzer Löschen Zurücksetzen Speichern

Anrufssperre 0 Anrufssperren

Rufannahmegruppen

Zentrale

2. Klicken Sie im Widget **Rufannahmegruppen** auf .

UCware Admin Client

← Benutzer

Löschen

Zurücksetzen

Speichern

< Mitgliedschaft

Filter

Rufannahmegruppen	Id	Titel	# Mitglieder
☒	2	Buchhaltung	4
☒	3	Zentrale	1
☐	4	Lager	0

3. Setzen Sie auf der Auswahlseite je einen Haken in den Zeilen der gewünschten Rufannahmegruppen.

4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Speichern

**Hinweis:**

Zur Konfiguration von Funktionstasten bei unterstützten Tischtelefonen lesen Sie die folgenden Artikel:

- [Tastenbelegung](#)
- [Provisionierung](#)

From:

<https://wiki.ucware.com/> - **UCware-Dokumentation**

Permanent link:

https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/rufannahmegruppen?rev=1688384324

Last update: **03.07.2023 11:38**