Admin-Client, Rufumleitung

Versionshinweis:

Dieser Artikel beschreibt eine neue Funktion von UCware 6.0.

Rufumleitungsprofil für Bereitschaft einrichten



Querverweis:

Für eine Einführung zum Thema Rufumleitung lesen Sie den zugehörigen Überblicksartikel. Dieser bietet unter anderem eine Entscheidungshilfe zur Einrichtung geeigneter Rufumleitungsprofile.

Der UCware Server kann eingehende Anrufe bei Bedarf automatisch zu einem festgelegten Ziel umleiten. Die dafür erforderlichen Regeln werden in sogenannten Rufumleitungsprofilen zusammengefasst.

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie ein Rufumleitungsprofil für telefonische Bereitschaften einrichten.

Grundlagen

Mit einem Bereitschaftsprofil lassen sich eingehende Anrufe abhängig von Arbeits- und Ruhezeiten umleiten. Die vorstrukturierten Regeln des Profils erlauben dabei einen wöchentlichen Wechsel des Umleitungsziels:

×

Als Ruhezeiten gelten:

- Samstage und Sontage
- eingetragene Feiertage
- Zeiten außerhalb des im Profil hinterlegten Zeitraums

Bereitschaftsprofile gelten jeweils für einen Benutzer. Eine nachträgliche Übertragung auf andere Benutzer ist nicht möglich.

Ein aktives Profil leitet Anrufe für den Benutzer werktags innerhalb der Arbeitszeit auf eine gleichbleibende Nummer um. Für Fälle, in denen der zugehörige Teilnehmer besetzt ist oder nicht antwortet, können Sie ein Ausweichziel benennen. An Feiertagen und außerhalb der Arbeitszeit leitet das Profil auf die für die jeweilige Kalenderwoche hinterlegte Nummer um.

Als Umleitungsziele eignen sich dabei externe Rufnummern und alle Nebenstellen der Telefonanlage, einschließlich aller Nummern des Profil-Benutzers.

Bereitschaftsprofile lassen sich nur im Admin-Client einrichten. Ihre Aktivierung erfolgt dagegen im UCC-Client. Die dafür erforderlichen Berechtigungen lauten:

- forward für die manuelle Aktivierung
- schedule_forwards für die zeitgesteuerte Aktivierung

Schritt für Schritt

Um ein Bereitschaftsprofil einzurichten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Rufen Sie die Profilübersicht für einen Benutzer auf:



2. Klicken Sie auf und wählen Sie die Option Bereitschafts-Rufumleitungsprofil aus. Dies ruft die Bearbeitungsansicht des neuen Profils auf:

×

- 3. Geben Sie einen Namen für das Profil ein.
- 4. Geben Sie ein, nach wie vielen Sekunden das Profil eingehende Anrufe als unbeantwortet betrachten soll.
- 5. Legen Sie das **Ausweichziel** für diesen Fall fest.



Hinweis:

Als Umleitungsziele eignen sich externe Rufnummern und alle Nebenstellen der Telefonanlage.

- 6. Geben Sie die **Arbeitszeit** in der Form HH: MM-HH: MM ein.
- 7. Legen Sie das Ziel für Umleitungen während der Arbeitszeit fest.
- 8. Legen Sie die Ziele für Umleitungen während der Ruhezeiten pro Kalenderwoche fest.
- 9. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Erstellen

Um das Rufumleitungsprofil anzuwenden, aktivieren Sie es manuell oder zeitgesteuert im UCC-Client. Imitieren Sie dazu bei Bedarf den erforderlichen Benutzer.

Um ein gespeichertes Profil erneut zu bearbeiten, rufen Sie es über die Profilübersicht auf.

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

Permanent link: https://wiki.ucware.com/adhandbuch/rufumleitung/ewr?rev=1692620251

Last update: 21.08.2023 12:17