

**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:

Name *

Notfall-Rotation

Regelbedingung

	Sekunden	Ziel
bei Besetzt oder nach:	20	Ziel 413
Werktags in der Zeit zwischen:	Zeit 8:00-16:00	Ziel 400

Wochenplan

		Ziel
Woche 1	03.01.2022 - 09.01.2022	Ziel 015254599371
Woche 2	10.01.2022 - 16.01.2022	Ziel 01729973185
Woche 3	17.01.2022 - 23.01.2022	Ziel 01710161308

Als Ruhezeiten gelten:

- Samstage und Sonntage
- [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:




 Rufumleitungen > Benutzer > *NAME*

UCware Admin Client


Rufumleitungsprofile

← gerd.gudlat

Filter

	Name	Rufumleitungsprofil
	Urlaub	Einfaches Rufumleitungsprofil
	Bereitschaft	Bereitschafts-Rufumleitungsprofil
	Sonderbetrieb	Erweitertes Rufumleitungsprofil

Elemente pro Seite 10 0 von 0 |< < > >|

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

UCware Admin Client

Rufumleitungsprofil für Bereitschaft erstellen

Name *
Notfall-Rotation

Regelbedingung	S Sekunden	Ziel
bei Besetzt oder nach:	20	413
Werktags in der Zeit zwischen:	Zeit 8:00-16:00	Ziel 400
Wochenplan		Ziel
Woche 1	03.01.2022 - 09.01.2022	015254599371
Woche 2	10.01.2022 - 16.01.2022	01729973185
Woche 3	17.01.2022 - 23.01.2022	01719164308

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.

Erstellen

9. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

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



