Admin-Client, Anruf

Baustelle:
Dieser Artikel wird im Moment bearbeitet

Automatischen Rückruf konfigurieren

Der UCware Server kann bei eingehenden Gesprächen einen **automatischen Rückruf** anbieten, wenn der angerufene Benutzer gerade nicht erreichbar ist. In diesem Fall erhält der Anrufer eine entsprechende Ansage und kann den Rückruf mit * anfordern.

Der automatischer Rückruf erfolgt spätestens eine Minute, nachdem der angeforderte Gesprächspartner das nächste Mal ein Telefonat beendet. Der Benutzer, der den Rückruf angefordert hat erhält in diesem Fall zunächst selbst einen Anruf. Sobald er diesen annimmt, wird die Durchwahl des angeforderten Benutzers erneut gewählt.

Dieses Verhalten gilt global für **interne** Anrufe bei Benutzern, die abgemeldet, besetzt oder auf NICHT STÖREN gesetzt sind. Durch optionale Einstellungen lässt sich die Funktionalität wie folgt erweitern:

- auf externe Anrufer
- auf erreichbare Benutzer, die nicht antworten (CCNR)

Grundlagen

Der Einstellungen zum automatischen Rückruf lassen sich im Admin-Client unter **System > Key-Value-Store** konfigurieren:

Schlüssel	Beschreibung	Standardwert
CC_OFFER	Automatischen Rückruf global aktivieren. Bei inaktiver Funktion bleiben alle anderen Schlüssel wirkungslos.	
CC_BUSY_TONE	Besetztton anstelle der Rückruf-Ansage abspielen.	
CC_CCNR_ENABLED	Rückruf auch anbieten, wenn erreichbare Teilnehmer nicht antworten.	
CC_EXTERNAL	Rückruf auch externen Anrufern anbieten.	
CC_TIMEOUT	Zeit in **Minuten** bis zum Löschen offener Rückruf-Anfragen.	60
CC_WAIT_TIME	Klingelzeit in **Sekunden** für automatische Anrufe bei zurückgerufenen Benutzern.	20

Funktion / Einstellung	Namensraum	Schlüssel	Standardwert
Grundfunktion des automatischen Rückruf-Dienstes: *Rückruf-Angebot per Ansage, wenn Teilnehmer nicht erreichbar sind.* Aktivieren, damit Zusatzfunktionen greifen.	ucware	CC_OFFER	
Zusatzfunktion: *Rückruf-Anfrage auch dann, wenn erreichbare Teilnehmer nicht antworten.* Aktivierbar mit *39 nach dem Auflegen.	ucware	CC_CCNR_ENABLED **C**ompletion of **C**alls on **N**o **R**eply	
Zusatzfunktion: *Besetztton auch bei aktivem Rückruf-Dienst.* Anrufer können dies mit einem inaktiven Rückruf-Dienst verwechseln.	ucware	CC_BUSY_TONE	
Zeit in **Minuten**, nach der offene Rückruf-Anfragen automatisch gelöscht werden.	ucware	CC_TIMEOUT	60
Zeit in **Sekunden**, nach der Rückruf-Versuche automatisch abgebrochen werden, wenn der ursprüngliche Anrufer nicht reagiert.	ucware	CC_WAIT_TIME	20

Bei Bedarf können Sie den Dienst mit der Option **CC_CCNR_ENABLED** auf unbeantwortete Anrufe ausweiten.

- In diesem Fall aktiviert der Benutzer den automatischen Rückruf, indem er nach dem erfolglosen Anruf auflegt und *39 am Endgerät wählt.
- Alternativ kann der Anrufer *39 gefolgt von der gewünschten Rufnummer wählen.

Wenn **CC_OFFER** inaktiv ist, können Anrufer keine automatischen Rückrufe anfordern. In diesem Fall bleiben die Werte der anderen Schlüssel wirkungslos.

Schritt für Schritt

Um den Wert eines Schlüssels zu verändern, gehen Sie wie folgt vor:

1. Melden Sie sich als **supervisor** oder als Mitglied der Gruppe **admin** im Admin-Client an.
2. Rufen Sie die Detailseite **System > Key-Value-Store** auf.
3. Zeigen Sie bei Bedarf mit der Filterfunktion den gewünschten Schlüssel in der Tabelle an.

> **Hinweis:**
> Die Reihenfolge der Schlüssel im Key-Value-Store entspricht nicht der unter Grundlagen dargestellten Tabelle.

4. Geben Sie einen neuen Wert für den gewählten Schlüssel ein oder klicken Sie auf den zugehörigen Umschaltknopf.
5. Wiederholen Sie diese Vorgehensweise bei Bedarf mit den anderen Schlüsseln.
6. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Speichern.

Die gespeicherten Änderungen greifen sofort.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/system/kvs/automatischer_rueckruf?rev=1710847654

Last update: **19.03.2024 11:27**