Geplante Rufumleitung einrichten

Hinweis:
Diese Funktion ist nur für entsprechend berechtigte Benutzer verfügbar.

Mithilfe von **Rufumleitungsprofilen** leitet der UCware Server eingehende Anrufe bei Bedarf zu einer anderen Rufnummer, einer Ansage oder einem Anrufbeantworter um. Im UCC-Client können Sie diese Profile selbst einrichten und wahlweise manuell oder zeitgesteuert aktivieren.

Dieser Artikel beschreibt die Einrichtung zeitgesteuerter, d. h. **geplanter Rufumleitungen** für eigene Rufnummern und Warteschlangen. Um ein Rufumleitungsprofil manuell zu aktivieren, lesen Sie den zugehörigen Artikel.

Hinweis:
Die Rufumleitung für Warteschlangen und eigene Rufnummern unterscheidet sich technisch und in Bezug auf die möglichen Anwendungsfälle. Geplante Rufumleitungen lassen sich daher nur getrennt eigene Rufnummern oder **eine einzelne** Warteschlange einrichten. Umleitungsprofile für eigene Rufnummern sind nicht auf Warteschlangen anwendbar und umgekehrt. Profile für eine Warteschlange sind nicht auf andere Warteschlangen anwendbar.

Geplante Rufumleitungen lassen sich auf der gleichnamigen Detailseite des UCC-Clients erstellen.

Die Detailseite bietet die folgenden Funktionen:

- Einmalige Rufumleitung erstellen
- Wiederkehrende Rufumleitung erstellen
- Verfügbare Rufumleitungs-Jobs verwalten
- Zeitplan anzeigen

Hinweis:
Geplante Rufumleitungen für Warteschlangen lassen sich im UCC-Client nur von Benutzern mit entsprechenden Berechtigungen anzeigen und bearbeiten. Anders als bei eigenen Rufnummern wirkt sich das Umleitungsverhalten in diesem Fall **unabhängig vom Benutzer** und damit auf alle Agenten der jeweiligen Warteschlange aus.

Einmalige Rufumleitung erstellen

Um einen einmaligen Rufumleitungs-Job zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Erstellen Sie bei Bedarf ein geeignetes Rufumleitungsprofil.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste des UCC-Clients auf .
3. Klicken Sie ins Auswahlfeld in der linken Spalte und wählen Sie, ob der Job für Ihre **Eigenen** Rufnummern oder eine bestimmte **Warteschlange** gelten soll.
4. Klicken Sie neben **Einmalig** auf + .
   Neue Jobs sind standardmäßig aktiv: Sie werden zum festgelegten Zeitpunkt ausgeführt.
5. Geben Sie im Feld **Titel** eine Bezeichnung für den Job ein.

   Hinweis:
   Der folgende Schritt entfällt bei Warteschlangen.

6. Klicken Sie ins Feld **Nummer** und wählen Sie im Drop-down-Menü aus, für welche Ihrer Rufnummern der Job gelten soll.
7. Klicken Sie ins Feld **Rufumleitungsprofil** und wählen Sie im Drop-down-Menü das gewünschte Rufumleitungsprofil.
   Alternativ wählen Sie **Kein Rufumleitungsprofil**.

8. Klicken Sie auf die Schaltfläche und wählen Sie im Kalender das **Datum** für die Ausführung des Jobs.
   Alternativ geben Sie das Datum im Format `T.M.JJJJ` ein.
9. Klicken Sie in die Felder unter **Uhrzeit** und wählen Sie einen Stunden- bzw. Minutenwert für die Ausführung des Jobs.
10. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Speichern.
    Der Rufumleitungs-Job wird auf der linken Seite unter **Einmalig** angezeigt.

Hinweis:
Aktive Rufumleitungsprofile gelten, bis der Benutzer oder die Zeitsteuerung ein anderes Profil aktiviert. Um die Ausführung eines Jobs zeitlich zu begrenzen, müssen Sie daher einen weiteren Job erstellen und diesem ein anderes oder **Kein Rufumleitungsprofil** zuweisen.

Wiederkehrende Rufumleitung erstellen

Um einen wiederkehrenden Rufumleitungs-Job zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Erstellen Sie bei Bedarf ein geeignetes Rufumleitungsprofil.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste des UCware UCC-Clients auf .
3. Klicken Sie ins Auswahlfeld in der linken Spalte und wählen Sie, ob der Job für Ihre **Eigenen** Rufnummern oder eine bestimmte **Warteschlange** gelten soll.
4. Um einen neuen Job zu erstellen, klicken Sie neben **Wiederkehrend** auf + .
   Neue Jobs sind standardmäßig aktiv: Sie werden zum festgelegten Zeitpunkt ausgeführt.
5. Geben Sie im Feld **Titel** eine Bezeichnung für den Job ein.

Hinweis:
Der folgende Schritt entfällt bei Warteschlangen.

6. Klicken Sie ins Feld **Nummer** und wählen Sie im Drop-down-Menü aus, für welche Ihrer Rufnummern der Job gelten soll.
7. Klicken Sie ins Feld **Rufumleitungsprofil** und wählen Sie im Drop-down-Menü das gewünschte Rufumleitungsprofil.
   Alternativ wählen Sie **Kein Rufumleitungsprofil**.
8. Klicken Sie in die Felder unter **Uhrzeit** und wählen Sie einen Stunden- bzw. Minutenwert für die Ausführung des Jobs.
9. Setzen Sie einen Haken bei jedem Wochentag, an dem sich der Job wiederholen soll.
10. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Speichern.
    Der Rufumleitungs-Job wird auf der linken Seite unter **Wiederkehrend** angezeigt.

Hinweis:
Aktive Rufumleitungsprofile gelten, bis der Benutzer oder die Zeitsteuerung ein anderes Profil aktiviert. Um die Ausführung eines Jobs zeitlich zu begrenzen, müssen Sie daher einen weiteren Job erstellen und diesem ein anderes oder **Kein Rufumleitungsprofil** zuweisen.

Verfügbare Rufumleitungs-Jobs verwalten

Unter **Ansagen** können Sie Ihre verfügbaren Rufumleitungs-Jobs anzeigen, um sie bei Bedarf zu pausieren, zu bearbeiten oder zu löschen.

Zum **Anzeigen** eines Jobs gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Seitenleiste des UCware UCC-Clients auf .
2. Klicken Sie ins Auswahlfeld in der linken Spalte und wählen Sie, ob der Job für Ihre **Eigenen** Rufnummern oder eine bestimmte **Warteschlange** gilt.

3. Klicken Sie unter **Einmalig** oder **Wiederkehrend** auf den Eintrag des gewünschten Jobs.
   Die Konfiguration des Jobs wird auf der rechten Seite angezeigt.

Zum **Pausieren** eines Jobs gehen Sie wie folgt vor:

1. Setzen Sie den Schalter im oberen Teil des zugehörigen Widgets auf .

   Hinweis:
   Dies blendet alle bevorstehenden Ereignisse des Jobs aus dem Zeitplan aus.

2. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Speichern.

Zum **Bearbeiten** eines Jobs gehen Sie wie folgt vor:

1. Passen Sie die Felder und/oder Optionen im zugehörigen Widget an.
   Beachten Sie dazu die Abschnitte zum Erstellen einmaliger bzw. wiederkehrender Rufumleitungs-Jobs.
2. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Speichern.

Zum **Löschen** eines Jobs klicken Sie auf und bestätigen Sie im Pop-up mit Ja.

Zeitplan anzeigen

Die Detailseite **Geplante Rufumleitung** bietet eine Zeitplan-Ansicht für Ihre anstehenden (= nicht pausierten) Ereignisse. Diese lassen sich bei Bedarf gefiltert für Warteschlangen oder eigene Rufnummern anzeigen.

Darüber hinaus können Sie verfügbare Rufumleitungs-Jobs auch über den Zeitplan anzeigen, um diese zu pausieren, zu bearbeiten oder zu löschen.

Hinweis:
Wenn Sie einen wiederkehrenden Rufumleitungs-Job bearbeiten, pausieren oder löschen, betrifft dies **alle** bevorstehenden Ausführungen dieses Jobs. Dies gilt auch, wenn Sie den Job über einen konkreten Zeitplan-Eintrag anzeigen.

Um einen Job über den Zeitplan anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Seitenleiste des UCware UCC-Clients auf .
2. Klicken Sie auf Zeitplan ansehen.

   Auf der rechten Seite werden alle anstehenden Ausführungen ihrer Rufumleitungs-Jobs angezeigt.
3. Filtern Sie den Zeitplan bei Bedarf nach Jobs für **Warteschlangen** oder **eigene** Rufnummern.
4. Um einen Job anzuzeigen, klicken Sie in einem zugehörigen Eintrag auf .
   Die Konfiguration des Jobs wird auf der rechten Seite angezeigt.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/benutzerhandbuch/geplante_rufumleitung?rev=1659109958

Last update: **18.03.2023 14:47**