Abwurfschaltung konfigurieren und benutzen

Hinweise:

- Diese Funktion muss durch den Administrator der Telefonanlage eingerichtet werden.
- Für diese Funktion muss das zugehörige Widget auf der Hauptseite sichtbar sein. Lesen Sie dazu den Artikel Widgets aus- oder einblenden.

Für Führungskräfte bietet der UCware Server die Möglichkeit, eingehende Anrufe automatisch an andere Benutzer zu delegieren. Mithilfe einer solchen **Abwurfschaltung** sind entsprechend berechtigte **Manager** bei Bedarf ausschließlich für ihre **Assistenten** erreichbar. Alle anderen Anrufe werden von der Telefonanlage auf die Assistenten **abgeworfen**. Diese nehmen das Gespräch stellvertretend an und reichen es nur bei Bedarf an ihren Vorgesetzten weiter. Alternativ kann der Manager weiterhin jeden seiner Anrufe direkt annehmen.

Abwurfschaltungen lassen sich im UCC-Client gleichberechtigt von **allen** Beteiligten aktivieren.

Manager haben darüber hinaus Zugriff auf die folgenden Funktionen:

- Assistenten ernennen
- Assistenten priorisieren
- Automatisches Durchstellen aktivieren
- Anruf direkt annehmen

Abwurfschaltung aktivieren

Innerhalb einer Abwurfschaltung agieren Benutzer entweder als Manager oder als Assistenten. Da sich beide Rollen hinsichtlich ihrer Zugriffsrechte unterscheiden, erhalten sie im UCC-Client ein jeweils eigenes Widget für die Funktion:

Manager können ihre **eigene** Abwurfschaltung aktivieren und deaktivieren. Darüber hinaus können Sie festlegen, welche Ihrer Assistenten an der Abwurfschaltung beteiligt sind und wie eingehende Anrufe auf diese verteilt werden.

Im Beispiel hat der Manager die Abwurfschaltung aktiviert und ihr zwei seiner Assistenten zugewiesen.

Assistenten können jede Abwurfschaltungen aktivieren und deaktivieren, an der sie beteiligt sind.

Im Beispiel ist der Assistent an zwei Abwurfschaltungen beteiligt, von denen er eine aktiviert hat.

Die Aktivierung einer Abwurfschaltung wirkt sich wie folgt aus:

[][]

- Anrufe für den Manager werden jeweils auf seine verfügbaren Assistenten umgeleitet.
- Beim Manager werden diese Anrufe unter **Abwurfschaltung** und **ohne** Klingelton angezeigt.
- Mit kann der Manager trotzdem jeden seiner Anrufe direkt annehmen.
- Beim Assistenten werden die umgeleiteten Anrufe unter **Aktuelle Anrufe** und standardmäßig **mit** Klingelton angezeigt.
- **Ausnahme:** Anrufe seiner Assistenten erhält der Manager weiterhin direkt.

Neu eingerichtete Abwurfschaltungen sind standardmäßig inaktiv.

- Um eine Abwurfschaltung zu aktivieren, setzen Sie den zugehörigen Schalter auf .
- Um eine Abwurfschaltung zu deaktivieren, setzen sie den zugehörigen Schalter auf .

Hinweis:
Aktive Abwurfschaltungen bleiben unwirksam, bis der verantwortliche Manager im zugehörigen

Widget mindestens einen Assistenten ernennt. Lesen Sie dazu den folgenden Abschnitt.

Assistenten ernennen

Manager müssen mindestens einen Assistenten für ihre Abwurfschaltung ernennen. Welche Benutzer dabei jeweils zur Auswahl stehen, regelt der Administrator der Telefonanlage.

Um Ihrer Abwurfschaltung einen Assistenten zuzuweisen, gehen sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie unter **Abwurfschaltung** auf + .
2. Geben Sie im Eingabefeld die Rufnummer oder den Namen des gewünschten Assistenten ein.
   Alternativ klicken Sie im Drop-down-Menü auf den zugehörigen Eintrag.
3. Bestätigen Sie mit ✓ .
4. Wiederholen Sie diese Schritte bei Bedarf mit weiteren Assistenten.

Um einen Assistenten aus der Liste zu löschen, klicken Sie im zugehörigen Eintrag auf.

Assistenten priorisieren

Wenn Sie für eine Abwurfschaltung mehrere Assistenten ernannt haben, können Sie diese bei Bedarf priorisieren. Dadurch werden eingehenden Anrufe immer zuerst an den obersten verfügbaren Assistenten delegiert. Nimmt dieser den Anruf nicht an, kommen nacheinander die niedriger priorisierten Assistenten an die Reihe.

Auf diese Weise können Sie einen Großteil Ihrer eingehenden Anrufe bei **einem** Assistenten bündeln und damit eine effiziente Aufgabenteilung in Ihrem Team zu unterstützen.

Hinweis:
Alternativ können Sie Anrufe für Ihre Rufnummer auch **parallel** auf alle Ihre Assistenten abwerfen, sodass deren Telefone stets gleichzeitig klingeln. Aktivieren Sie dazu die gleichnamige Option.

Um einen Assistenten höher oder niedriger zu priorisieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Ernennen Sie bei Bedarf die gewünschten Assistenten wie oben beschrieben.
2. Deaktivieren Sie die Option **Parallel**.
3. Klicken Sie auf den gewünschten Eintrag und bewegen Sie ihn bei gedrückter Maustaste.
4. Platzieren Sie den Eintrag auf der hervorgehobenen Fläche an der gewünschten Position.
5. Wiederholen Sie die letzten beiden Schritte bei Bedarf mit weiteren Assistenten.

Automatisches Durchstellen aktivieren

Wenn gerade kein Assistent verfügbar ist, kann die Abwurfschaltung eingehende Anrufe für den Manager bei Bedarf automatisch durchstellen.

Die Aktivierung dieser **Rückkehr-**Option wirkt sich wie folgt aus:

- Wenn alle Assistenten **abgemeldet, besetzt oder auf Nicht stören** gesetzt sind, werden Anrufe für den Manager sofort durchgestellt.
- Wenn Assistenten verfügbar sind, den Anruf aber nicht annehmen, hängt das Verhalten von der Option **Parallel** ab:
  - Bei aktiver Option wird der Anruf standardmäßig nach 45 Sekunden zum Manager durchgestellt.

    - Bei inaktiver Option wird der Anruf standardmäßig nach 45 Sekunden zum nächsten verfügbaren Assistenten weitergereicht.

Die Deaktivierung der **Rückkehr-**Option wirkt sich wie folgt aus:

- Anrufe für den Manager werden niemals automatisch durchgestellt.
- In diesem Fall muss der Anrufer auf verfügbare Assistenten warten.

Unabhängig davon kann der Manager seine Anrufe mit jederzeit direkt annehmen.

Um die Option **Rückkehr** zu aktivieren, setzen Sie unter **Abwurfschaltung** den zugehörigen Haken.

Anruf direkt annehmen

Wenn die Abwurfschaltung aktiv ist, werden eingehende Anrufe beim Manager im gleichnamigen Widget und **ohne Klingelton** angezeigt. Bei Bedarf kann der Manager seine Anrufe trotzdem jederzeit direkt annehmen:

Um einen Anruf als Manager direkt anzunehmen, klicken Sie unter **Abwurfschaltung** auf .

Anschließend können Sie den Anruf wie gewohnt unter **Aktuelle Anrufe** abwickeln.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/benutzerhandbuch/hauptseite/abwurfschaltung?rev=1650901635

Last update: **18.03.2023 14:47**