

Rufumleitung manuell aktivieren



Hinweis:

Das Umleiten von Warteschlangen-Anrufen erfordert entsprechende Berechtigungen.

Mithilfe eines Rufumleitungsprofils können Sie eingehende Anrufe automatisch zu einer anderen Rufnummer, einer Ansage oder einem Anrufbeantworter umleiten.

Es gibt zwei Arten von Rufumleitungsprofilen:

- **Eigene Profile** betreffen Anrufe, die sich an Sie direkt richten. Diese Profile sind flexibel auf jede Ihrer persönlichen Rufnummern anwendbar, nicht aber auf Warteschlangen.
- **Warteschlangen-Profil** betreffen Anrufe, die an einer konkreten Warteschlange eingehen. Sie sind ausschließlich auf diese Warteschlange anwendbar.



Hinweis:

An Warteschlangen wirken sich Rufumleitungen stets auf alle **angemeldeten Agenten** aus.

Sie können ein Rufumleitungsprofil manuell (sofort) oder **geplant** (zeitlich verzögert) aktivieren. In beiden Fällen bleibt es wirksam, bis Sie selbst oder die Zeitsteuerung ein anderes Profil aktivieren.

Für die **manuelle** Aktivierung gehen Sie wie folgt vor:

1. Richten Sie ein Rufumleitungsprofil für **Ihre eigenen Rufnummern** oder eine **Warteschlange** ein.
2. Klicken Sie in der Seitenleiste des UCC-Clients oder in der Kopfleiste des Vermittlungsarbeitsplatzes auf .

Eigene Rufnummern	Warteschlangen																																				
<table border="1"> <tr> <td>416</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4161</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4162</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	416	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4161	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4162	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<table border="1"> <tr> <td>Bestell-Hotline</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Service-Hotline</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Premium-Kunden</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Bestell-Hotline	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Service-Hotline	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Premium-Kunden	<input type="checkbox"/>				
416	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
4161	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
4162	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																
Bestell-Hotline	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
Service-Hotline	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
Premium-Kunden	<input type="checkbox"/>																																				

3. Klicken Sie auf die **Rufnummer** oder **Warteschlange**, die Sie bearbeiten möchten.

Nummer bearbeiten	Warteschlange bearbeiten
<p>Rufnummer: 416</p> <p><input type="checkbox"/> Anklopfen</p> <p><input type="checkbox"/> Sammelbesetzt</p> <p>Kein Rufumleitungsprofil</p> <p>Kein Rufumleitungsprofil</p> <p>Interner Klingelton: Bellcore 1</p> <p>Externer Klingelton: Bellcore 1</p> <p>Zurücksetzen Speichern</p>	<p>Bestell-Hotline (4545)</p> <p>Warteschlangenspezifisch ?</p> <p>Kein Rufumleitungsprofil</p> <p>Kein Rufumleitungsprofil</p> <p>Benutzerspezifisch ?</p> <p>Interner Klingelton: Bellcore 1</p> <p>Externer Klingelton: Bellcore 1</p> <p>Zurücksetzen Speichern</p>

4. Wählen Sie im zugehörigen Feld ein **Rufumleitungsprofil** aus.
Um eine bestehende Aktivierung aufzuheben, wählen Sie **Kein Rufumleitungsprofil**.

Speichern

5. Übernehmen Sie die Einstellung mit

Wiederholen Sie diese Vorgehensweise bei Bedarf für weitere Rufnummern oder Warteschlangen.

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

Permanent link:
<https://wiki.ucware.com/benutzerhandbuch/rufnummernkonfiguration/rufumleitungsprofil?rev=1664541888>

Last update: **18.03.2023 14:47**

