

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
<div>416 <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></div> <div>4161 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></div> <div>4162 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></div>	<div>Bestell-Hotline <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></div> <div>Service-Hotline <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></div> <div>Premium-Kunden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></div>

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

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

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 **Speichern**.

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**

