

[Vermittlungsarbeitsplatz](#), [UCC-Client](#), [Rufnummernkonfiguration](#), [Durchwahlen](#), [Warteschlange](#), [Rufumleitung](#)

Rufumleitung manuell aktivieren



Querverweis:

Zum Verständnis dieses Artikels ist der [Überblick zur Rufnummernkonfiguration](#) hilfreich.



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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																

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

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

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=1704966400>

Last update: **11.01.2024 09:46**

