

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

**Versionshinweis:**

Dieser Artikel wurde für [UCware 6.2](#) überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

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 persönlich richten. Sie sind flexibel auf jede Ihrer eigenen Durchwahlen anwendbar, nicht jedoch auf Warteschlangen.
- **Warteschlangen-Profil** betreffen Anrufe, die an einer konkreten Warteschlange eingehen. Sie sind ausschließlich auf diese Warteschlange anwendbar und wirken sich gleichermaßen auf alle dort [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 eine **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 .

Rufnummernkonfiguration

Eigene Slots

	 Telefon	 DECT	 Client
--	---	--	---

Eigene Rufnummern

415	☒	☒	☒
4151	☒	☒	☒
4152	☒	☒	☒

Rufnummernkonfiguration

Eigene Slots

	 Telefon	 DECT	 Client
--	---	--	---

Warteschlangen

Bestell-Hotline	☒	☒	☒
Service-Hotline	☒	☒	☒
IT-Support	☒	☒	☒

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

Nummer bearbeiten

Rufnummer: 415

- ☐ Anklopfen
- ☐ Sammelbesetzt
- ☐ Abwurfschaltung

Rufumleitungsprofil

Kein Rufumleitungsprofil

Interner Klingelton
Ring

Externer Klingelton
Ring

Urlaub

Betriebsferien

Außendienst

Zurücksetzen

Speichern

Warteschlange bearbeiten

Bestell-Hotline (4545)

Warteschlangenspezifisch ?

Rufumleitungsprofil

Kein Rufumleitungsprofil

Benutzerspezifisch ?

Interner Klingelton
Ring

Externer Klingelton
Ring

Pause

Wochenmeeting

Bereitschaft

Zurücksetzen

Speichern

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

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=1726226621>

Last update: **13.09.2024 11:23**