



Versionshinweis:

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

Rufumleitungsprofil für Warteschlangen im UCC-Client einrichten



Hinweise:

- Die Umleitung von Warteschlangen-Anrufen ist an [spezielle Berechtigungen](#) gebunden.
- Die entsprechenden Profile wirken sich stets auf **alle** Agenten einer Warteschlange aus.

Der UCware Server kann eingehende Anrufe bei Bedarf automatisch zu einem festgelegten Ziel umleiten. Die dafür erforderlichen Regeln werden in sogenannten **Rufumleitungsprofilen** zusammengefasst.

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie ein Rufumleitungsprofil für eine Warteschlange im UCC-Client einrichten.

Grundlagen



Hinweis:

Rufumleitungsprofile gelten jeweils für einen Benutzer oder eine **einzelne** Warteschlange. Eine nachträgliche Übertragung auf andere Benutzer oder Warteschlangen ist nicht möglich. Um ein Profil für eigene Durchwahlen einzurichten, lesen Sie den [zugehörigen Artikel](#).




Mit einem Rufumleitungsprofil können Sie eingehende Anrufe abhängig von der telefonischen Erreichbarkeit der jeweiligen Warteschlange umleiten. Die vorstrukturierten Regeln des Profils erlauben dabei eine Unterscheidung zwischen internen und externen Anrufern.

Bei der Einrichtung müssen Sie unter  **Rufumleitungsprofile** lediglich Art und Ziel der Umleitung in mindestens einem Anwendungsfall wählen:

	Intern	Extern
Immer	X ▾ Keine Weiterleitung	X ▾ Keine Weiterleitung
Voll	☎ ▾ X Rufnummer* 400	☎ ▾ X Rufnummer* 03023125357
keine Antwort	∞ ▾ Ansage ▾	∞ ▾ Ansage ▾
Abgemeldet	👤 ▾ Ansage ▾	👤 ▾ Ansage ▾

Umleitungsarten:

- X Keine Weiterleitung

-  Rufnummer
-  Anrufbeantworter
-  Ansage

Abhängig von der Umleitungsart kommen interne bzw. externe Nummern oder [Ansagen](#) als Ziel infrage.

Der Administrator kann ausgewählte Nummern oder Nummernbereiche als [Umleitungsziele sperren](#).

Aktive Umleitungsarten im Anwendungsfall **Immer** setzen alle anderen Einstellungen der jeweiligen Spalte außer Kraft.

Gespeicherte Profile lassen sich [manuell](#) oder [zeitgesteuert](#) aktivieren.





Hinweis:

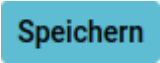
Die Erreichbarkeit einer Warteschlange hängt auch von der [Eintrittsbedingung](#) ab, die der Administrator der Telefonanlage jeweils festlegt. Daraus ergeben sich in Kombination mit einem aktiven Rufumleitungsprofil unterschiedliche [Verhaltensweisen](#).

Schritt für Schritt

Um ein Rufumleitungsprofil für eine Warteschlange im UCC-Client einzurichten, gehen Sie wie folgt vor:

The screenshot displays the 'Rufumleitungsprofile' management interface. On the left, a sidebar lists profiles: 'Bestell-Hotline (4545)' (selected), '2023-07-19 17:47', and 'Service-Hotline (4747)'. The main area shows the configuration for the selected profile. At the top, it displays 'Name: 2023-07-19 17:47' and 'Keine Antwort nach Sekunden: 20'. Below is a table with columns for 'Intern' and 'Extern' and rows for different routing rules: 'Immer', 'Voll', 'keine Antwort', and 'Abgemeldet'. Each cell contains a dropdown menu. A red box highlights the 'keine Antwort' row, where a dropdown menu is open, showing options: 'Keine Weiterleitung', 'Rufnummer', 'Anrufbeantworter', and 'Ansage'. Another red box highlights the 'Standardansage' option in the 'keine Antwort' row, where a second dropdown menu is open, showing options: 'Standardansage', 'Info Betriebsferien', 'Mein Anrufbeantworter', and 'Wartemusik Kunden'. At the bottom right, there are buttons for 'Zurücksetzen', 'Löschen', and 'Speichern'.

1. Klicken Sie in der Seitenleiste des UCC-Clients auf  .
2. Klicken Sie neben der gewünschten Warteschlange auf  .
Dies erzeugt ein neues Profil mit dem Zeitstempel als Namen.

3. Klicken Sie in der linken Spalte auf den Eintrag des Profils.
Dies öffnet die Bearbeitungsansicht des Profils auf der rechten Seite.
4. Passen Sie hier bei Bedarf den **Namen** des Profils an.
5. Passen Sie bei Bedarf die Wartezeit für den Anwendungsfall **Keine Antwort** an.
6. Wählen Sie über das zugehörige Symbol eine Umleitungsart für den gewünschten Anwendungsfall aus.
7. Legen Sie je nach Umleitungsart eine interne bzw. externe Nummer oder eine **Ansage** fest.
8. Wiederholen Sie die beiden letzten Schritte, bis das Profil vollständig konfiguriert ist.
9. Übernehmen Sie die Einstellungen mit .

Um das Rufumleitungsprofil anzuwenden, aktivieren Sie es **manuell** oder **zeitgesteuert** im UCC-Client.

Um ein gespeichertes Profil erneut zu bearbeiten, klicken Sie auf den zugehörigen Eintrag in der linken Spalte.

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.ucware.com/benutzerhandbuch/rulp/ws?rev=1726226621>

Last update: **13.09.2024 11:23**