

Anruf mit Rücksprache vermitteln (VAP)

Der Vermittlungsarbeitsplatz dient insbesondere dazu, aktive Gespräche an andere Benutzer zu vermitteln. Dabei haben Sie die folgenden Optionen:

- **attended transfer:**

In diesem Fall halten Sie zunächst Rücksprache mit dem Zielkontakt. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass eine Vermittlung möglich und erwünscht ist.


- **blind transfer:**

In diesem Fall leiten Sie den Anrufer ohne vorherige Rücksprache zum Vermittlungsziel weiter. Wenn der Kontakt nicht erreichbar ist, wird der Anruf beendet.

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie Anrufe **mit** Rücksprache weiterleiten.

The screenshot shows the UCware Switchboard interface for user Gerd Gudlat. It features several panels: 'Bestell-Hotline (4545)' and 'Service-Hotline (4747)' on the left; 'Aktuelle Anrufe' (Active Calls) in the center, showing a call from 015228817386 to Harald Harms; 'Transfer' on the right, displaying a list of contacts including Harald Harms, Karl Kaminski, Lothar Lenz, Martin Moll, and Nicole Nowak; 'Geparkte Anrufe' (On Hold Calls) at the bottom left; and 'Anrufliste' (Call List) at the bottom right. Red annotations with numbers 1, 2, and 3 illustrate the transfer process: 1 points to the call in the active list, 2 points to Harald Harms in the transfer list, and 3 points to the transfer icon.

Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. [Nehmen Sie einen Anruf an](#).
2. [Starten Sie einen Anruf](#) beim Vermittlungsziel.
Dies pausiert den ersten Anruf.
3. Informieren Sie den Zielkontakt über den Vermittlungswunsch.
4. [Makeln](#) Sie bei Bedarf zwischen den beiden Gesprächen.
5. Um die Anrufe zu verbinden, klicken Sie auf .



Hinweis:

Bei Bedarf können Sie sich über den [Flüstermodus](#) erneut in das Gespräch einschalten.

From:

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

Permanent link:

https://wiki.ucware.com/vaphandbuch/transfer_attended?rev=1674038371

Last update: **18.03.2023 14:47**

