

OpenScape UC – Rufumleitung, Profile und Regeln einrichten

Inhalt

Einleitung	2
Einstellungen zur Rufumleitung	3
Einfache Rufumleitung	3
Erweiterte Rufumleitung (Regel und Profile)	5
Option „bestimmte Tage“	8
Option „Zeitraum“	9
Überführen der angelegten Rufumleitungsregeln in ein Profil	12
Aktivieren eines Rufumleitungsprofils	15
Beispiel: Verhalten der Rufumleitung außerhalb der Dienstzeit	16

Einleitung

Nutzer unserer Open Scape UC Anwendung sollten zum Umleiten von Anrufen auf andere Kollegen (z.B. Vertretung) die Möglichkeit zum Einrichten von Profilen und Regel, aber auch der „einfachen Rufumleitung“ nutzen.

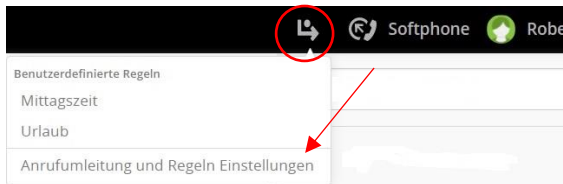
Über die Einstellung „bevorzugtes Gerät“ (siehe dazu auch Anleitung „Grundfunktionen Web Client,“) dürfen lediglich Anschlüsse eingetragen werden, auf die der jeweilige Nutzer auch Zugriff hat (eigene Geräte wie Mobiltelefon, privater Anschluss usw.).

Die Nebenstellenummer eines Kollegen als „bevorzugtes Gerät“ einzutragen, kann zu Problemen bei der Organisation der umgeleiteten Anrufe führen.

Über das Leistungsmerkmal „Profile und Regeln“ können Anrufumleitungen für einen festgelegten Zeitraum (z.B. Urlaub), oder feste Tageszeiten (z.B. Mittagszeit) voreingestellt werden.

Einstellungen zur Rufumleitung

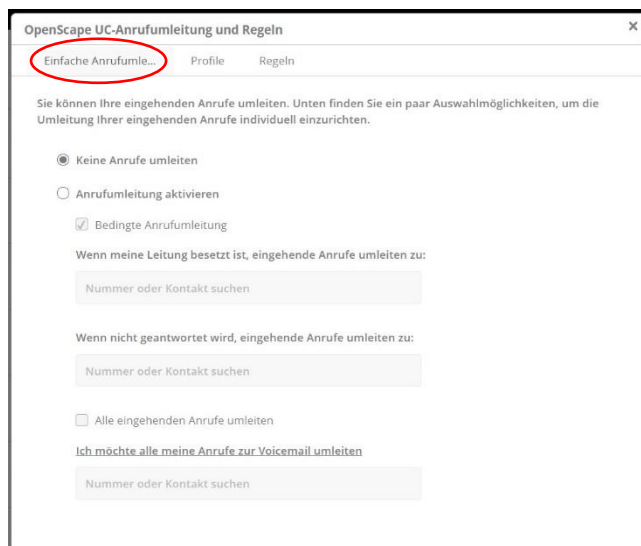
Zu den Einstellungen zur Rufumleitung kommen Sie über die Aktionsleiste des OpenScape Web Clients.



In dieser Abbildung sind als Beispiel bereits zwei Umleitungsprofile voreingestellt. Dazu später mehr am Ende des Dokuments.

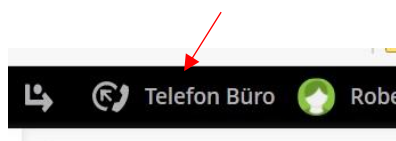
Im Menü den Punkt „Anrufumleitung und Regeln Einstellungen“ auswählen.

Einfache Rufumleitung



Über die Einstellungen der „Einfache Rufumleitung“ haben Sie die Möglichkeit alle eingehende Anrufe, wenn Ihr Anschluss gerade besetzt ist, oder Sie den Anruf nicht entgegennehmen können, zu anderen Teilnehmeranschlüssen umzuleiten.

Die „einfache Anrufumleitung“ ist allerdings nur verfügbar, wenn als bevorzugtes Gerät ihr Arbeitsplatz-Telefon eingestellt ist.



In dem nachfolgenden Beispiel wurde eine dauerhafte Anrufumleitung für alle Anrufe auf den Anrufbeantworter eingestellt. Dazu die Nummer wie unten dargestellt eingeben.
Es kann auch jede andere Rufnummer eingegeben werden (internationales Format, +49 ..., beachten).

OpenScape UC-Anrufumleitung und Regeln

Einfache Anrufumle... Profile Regeln

Sie können Ihre eingehenden Anrufe umleiten. Unten finden Sie ein paar Auswahlmöglichkeiten, um die Umleitung Ihrer eingehenden Anrufe individuell einzurichten.

Keine Anrufe umleiten

Anrufumleitung aktivieren

Bedingte Anrufumleitung

Wenn meine Leitung besetzt ist, eingehende Anrufe umleiten zu:

Nummer oder Kontakt suchen

Wenn nicht geantwortet wird, eingehende Anrufe umleiten zu:

Nummer oder Kontakt suchen

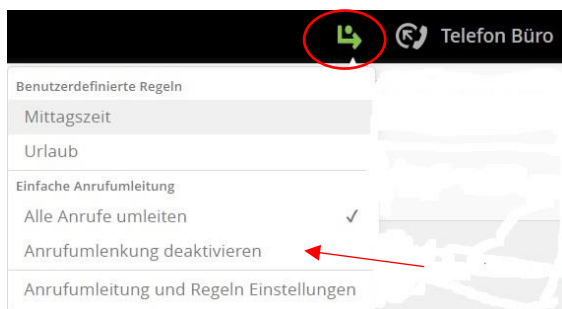
Alle eingehenden Anrufe umleiten

Ich möchte alle meine Anrufe zur Voicemail umleiten

+49 941 9438000
+49 941 9438000

Der Link „Ich möchte alle meine Anrufe zur Mailbox weiterleiten“ ist ohne Funktion.

Ab diesem Zeitpunkt ist die Anrufumleitung aktiv, erkennbar durch die grüne Färbung des Symbols der Rufumleitung in der Aktionsleiste des OpenScape Web Clients.



Zum Deaktivieren den Punkt „Anrufumlenkung deaktivieren“ anklicken.

Einfache Umleitungsregeln sind gültig, bis sie gelöscht oder durch eine erweiterte Rufumleitungsregel (Regel und Profile) überlagert wird.

Erweiterte Rufumleitung (Regel und Profile)

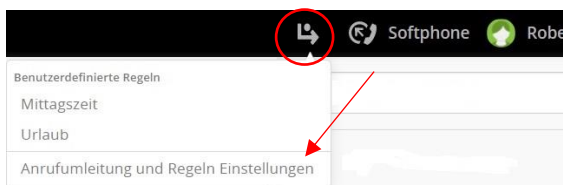
Mit der erweiterten Rufumleitung können Bedingungen festgelegt werden, in deren Grenzen sich eine Rufumleitung bewegen soll.

So können feste Wochentage, bestimmte Zeiträume und auch Tageszeiten für diesen Dienst vorgegeben werden.

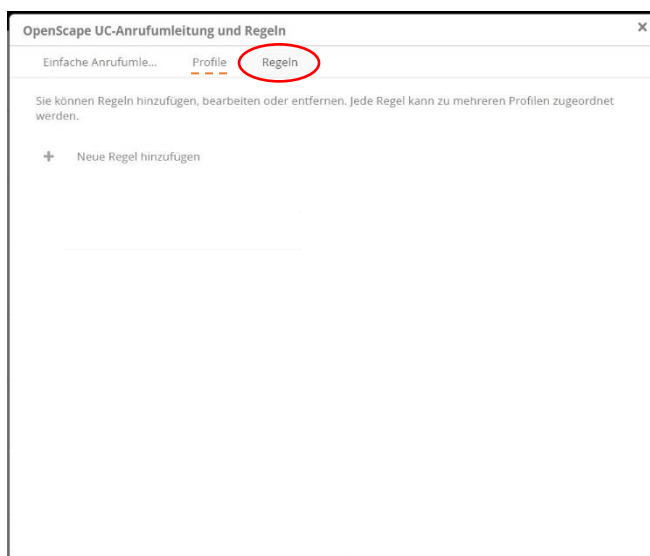
Erweiterte Rufumleitungen haben immer Vorrang zu der einfachen Rufumleitung (siehe vorgehender Absatz).

Um die erweiterte Rufumleitung nutzen zu können, müssen Sie zunächst Anrufumleitungsregeln festlegen, welche dann später zu einem „Profil“ zusammengefasst werden.

Zu den Einstellungen der erweiterten Rufumleitung kommen Sie wieder über die Aktionsleiste des OpenScape Web Clients.



Unter dem Reiter „Regeln“ können Sie die Bedingungen für eine Anrufumleitung hinzufügen. Dazu wählen Sie den Menüpunkt „Neue Regel hinzufügen“ aus.



Folgendes Fenster erscheint:

The screenshot shows a web-based configuration window titled "OpenScape UC-Anrufumleitung und Regeln". At the top, there are tabs for "Einfache Anrufumle...", "Profile", and "Regeln". Below the tabs are two buttons: "Speichern" and "Abbrechen". The main content area is a form with several sections:

- Name:** A section with the instruction "Geben Sie Ihrer Regel einen aussagekräftigen Namen, z.B. Mittagspause, Urlaub, Tägliche Lesezeit" and a text input field containing "Geben Sie einen Namen für die Regel ein".
- Zeit und Bereich:** A section with the instruction "Stellen Sie einen Zeitrahmen für die Regel ein, sonst gilt die Regel während der gesamten Zeit" and a dropdown menu currently set to "Beliebige Zeit und Tag".
- Wenn der Anruf von:** A section with the instruction "Alle eingehenden Anrufe von" and two radio button options: "Person" and "Gruppen".
- Umleiten zu:** A section with the instruction "Alle Anrufe sollen umgeleitet werden zu".

Die Einstellungen können in den einzelnen Punkten festgelegt werden.

- **Name:**
Geben Sie Ihrer Anrufumleitungsregeln einen aussagekräftigen Namen, z.B. Urlaub, Mittagspause, usw.
- **Zeit und Bereich:**
Hier legen Sie einen Zeitrahmen fest, wann die Rufumleitung gelten soll.
Voreingestellt ist die Option „Beliebige Zeit und Tag“
- In diesem Fall gilt die Rufumleitung ständig

Wenn Sie einen bestimmten Zeitraum definieren möchten, klicken Sie auf den Pfeil neben der Option „Beliebige Zeit und Tag“ und im Auswahlménü den Punkt „Zeitraum definieren“. Im Anschluss erscheint darunter eine weitere Auswahl „Tag oder Datum auswählen“.



Hier kann nun ausgewählt werden, ob die Rufumleitung für „bestimmte Tage“ in der Woche oder für einen festgelegten „Zeitraum“ (z.B. Urlaub) gelten soll.

Nachfolgend werden die Einstellungen in zwei Teilen, einmal in Option „bestimmte Tage“ und in Option „Zeitraum“ erläutert.

Option „bestimmte Tage“

Wählen Sie die gewünschten Tage aus, für welche die Rufumleitung gelten soll:

▼ Zeit und Bereich:
Stellen Sie einen Zeitrahmen für die Regel ein, sonst gilt die Regel während der gesamten Zeit

Zeitraum definieren ▼

Bestimmte Tage ▼ Mo Di Mi Do Fr Sa So

Ganzer Tag ▼

Nun erscheint der Punkt „Ganzer Tag“. Mit dieser voreingestellten Auswahl ist die Umleitung ganztägig für die zuvor ausgewählten Tage aktiv.

Soll die Umleitung nur für bestimmte Zeiten gelten, kann mit dem Pfeil neben „Ganzer Tag“ die Option „Zeitraumen einstellen“ ausgewählt werden.

gesamten Zeit

Zeitraum definieren ▼

Bestimmte Tage ▼ Mo Di Mi Do Fr Sa So

Zeitraumen einstellen ▼

× 11:00 bis 12:00

× 15:00 bis 16:00

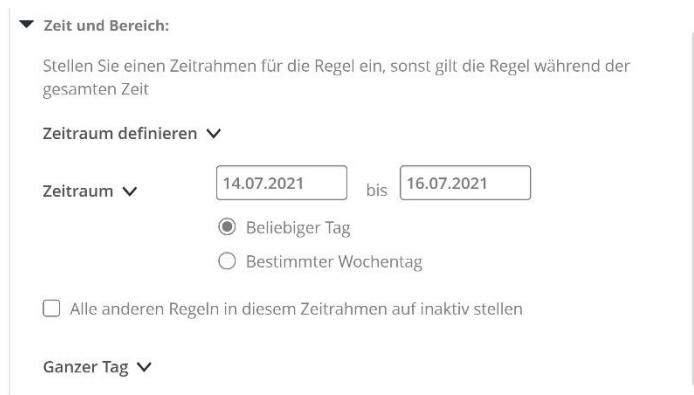
Zeit hinzufügen

Mit „Zeit hinzufügen“ können mehrere Zeiträume, in denen die Rufumleitung aktiv sein soll, angegeben werden.

Option „Zeitraum“

Wählen Sie den gewünschten Zeitraum (z.B. Urlaub) aus, für welchen die Rufumleitung gelten soll.

Wenn Sie auf das Eingabefeld klicken, erscheint ein Kalender, aus dem Sie zunächst den Start- und im zweiten Feld den Endpunkt auswählen können.



▼ Zeit und Bereich:

Stellen Sie einen Zeitrahmen für die Regel ein, sonst gilt die Regel während der gesamten Zeit

Zeitraum definieren ▼

Zeitraum ▼ 14.07.2021 bis 16.07.2021

Beliebiger Tag

Bestimmter Wochentag

Alle anderen Regeln in diesem Zeitrahmen auf inaktiv stellen

Ganzer Tag ▼

Auswahlpunkt „Beliebiger Tag“ - Die Umleitung gilt ganztägig für den festgelegten Zeitraum.

„Bestimmter Wochentag“ - >Die Umleitung kann auf bestimmte Wochentage während des festgelegten Zeitraums eingegrenzt werden. Dazu in der Auswahl die gewünschten Tage anklicken.



▼ Zeit und Bereich:

Stellen Sie einen Zeitrahmen für die Regel ein, sonst gilt die Regel während der gesamten Zeit

Zeitraum definieren ▼

Zeitraum ▼ 14.07.2021 bis 16.07.2021

Beliebiger Tag

Bestimmter Wochentag

Mo Di Mi Do Fr Sa So

Alle anderen Regeln in diesem Zeitrahmen auf inaktiv stellen

Ganzer Tag ▼

Unterhalb der Auswahl erscheint der Punkt „Ganzer Tag“. Mit dieser voreingestellten Auswahl ist die Umleitung während des festgelegten Zeitraums ganztägig für die vorher ausgewählten Tage aktiv.

Soll die Umleitung nur für bestimmte Tageszeiten gelten, kann mit dem Pfeil neben „Ganzer Tag“ die Option „Zeitraumen einstellen“ ausgewählt werden.

The screenshot shows a configuration window titled "Zeitraum definieren". It includes a date range selector with "14.07.2021" and "16.07.2021". Below this are two radio button options: "Beliebiger Tag" (unselected) and "Bestimmter Wochentag" (selected). A row of seven buttons represents the days of the week: Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa, So. The buttons for Mo, Di, Mi, Do, and Fr are highlighted in green, while Sa and So are grey. Below the date and day selection is a checkbox labeled "Alle anderen Regeln in diesem Zeitrahmen auf inaktiv stellen". At the bottom, there is a section "Zeitraumen einstellen" with a dropdown arrow, a plus sign, and two empty input boxes for dates, with the text "Zeit hinzufügen" below them.


Mit „Zeit hinzufügen“ können mehrere Zeiträume angegeben werden, in denen die Rufumleitung aktiv sein soll.

Im folgenden Menüpunkt „Wenn der Anruf von“ können einzelne Personen, oder auch Gruppen festgelegt werden, für die eine Rufumleitungsregel gelten sollen.

Somit können zeitweise oder auch dauerhaft Personen oder Gruppen auf einen bestimmten Anschluss umgeleitet werden.

The screenshot shows a configuration window titled "Wenn der Anruf von:". Below the title is the text "Alle eingehenden Anrufe von". There are two radio button options: "Person" (unselected) and "Gruppen" (unselected).

Umleiten zu:



The screenshot shows a settings window titled "Umleiten zu:" (Forward to:). Below the title, it says "Alle Anrufe sollen umgeleitet werden zu" (All calls should be forwarded to). There are three radio button options: "Direkt Durchschalten" (Direct Forward), "Endgerät" (Device), and "Person" (Person). The "Direkt Durchschalten" option is selected, indicated by a filled circle next to it.

„Direkt Durchschalten“ - Hier leiten Sie die Anrufe auf Ihr aktuell ausgewähltes Endgerät (bevorzugtes Gerät) um.

„Endgerät“ – Legen Sie ein bestimmtes Endgerät aus Ihrer Liste der bevorzugten Geräte fest. (z.B. Mobiltelefon, externe Rufnummer)

“Person” - Umleitung zu einer bestimmten Person (z.B. Urlaubsvertretung)

Überführen der angelegten Rufumleitungsregeln in ein Profil

Die zuvor beschriebenen Einstellungen dienen lediglich der Konfiguration und können nur im Zusammenhang mit einem Profil aktiviert werden.

Jede, oben festgelegte Rufumleitungsregel muss daher in einem Profil hinterlegt werden.

In einem Profil können aber auch mehrere Rufumleitungsregeln kombiniert werden.

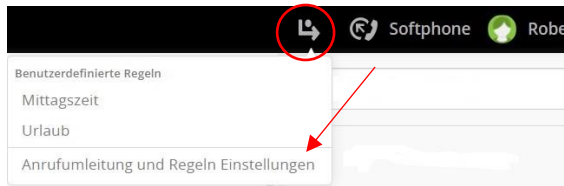
In dem nachfolgenden Beispiel wurden nun drei Rufumleitungsregeln, mit den bereits oben beschriebenen Schritten erstellt.

- Verhalten der Rufumleitung während der Mittagszeit Mo – Mi 11 – 12 Uhr
- Verhalten der Rufumleitung während der Mittagszeit Do + Fr 13 – 14 Uhr
- Verhalten der Rufumleitung für einen fest eingestellten Urlaubszeitraum (z.B vom 30.6.-15.8., Ganztägig)



Nun sollen die Mittagszeiten in einem Profil zusammengefasst werden.

Dazu wieder den Punkt „Anrufumleitung und Regeln Einstellungen“ in die Aktionsleiste des OpenScape Web Clients aufrufen.



Den Menüpunkt „Profile“ auswählen.

Im Anschluss daran „Neues Profil hinzufügen“.



Vergeben Sie unter „Profilname“ eine aussagekräftige Bezeichnung (z.B. Mittagszeit).

Den Präsenzstatus brauchen Sie nicht zu setzen.



Im Punkt „Regeln des Profils“ können unter „Regeln“ die vorher angelegten Rufumleitungsregeln für dieses Profil hinterlegt werden.

In diesem Beispiel sollen die Einstellungen für die Mittagszeit am Montag – Mittwoch 11-12 Uhr und Donnerstag mit Freitag 13-14 Uhr gemeinsam aktiviert werden.



Dazu auf den Pfeil neben „Regeln“ klicken und die beiden Rufumleitungsregeln auswählen.

Mit „Profil Speichern“ (oben rechts) die Einstellung abschließen.

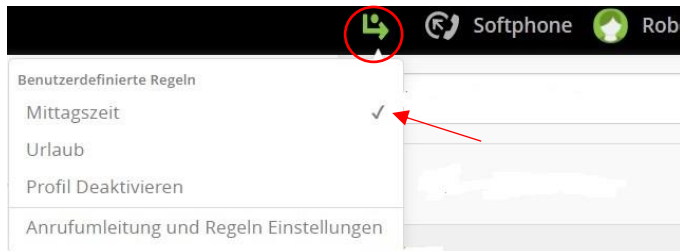
Ebenso können Sie eine Rufumleitungsregel, z.B. „Urlaub“ erstellen und diese in einem Profil hinterlegen.

Dazu über die Option „Zeitraum“ einen festen Zeitraum vorgeben und in einem Profil, z.B. „Urlaub“ eintragen.

Diese Rufumleitung ist dann während des eingetragenen Zeitraums aktiv.

Aktivieren eines Rufumleitungsprofils

Um das vorher angelegte Profil zu aktivieren gehen sie wieder in die Aktionsleiste des OpenScape Web Clients und wählen das gewünschte Profil aus.



Ab diesem Zeitpunkt ist die Rufumleitungsregel aktiv, erkennbar durch die grüne Färbung des Symbols der Rufumleitung.

Die Umleitung erfolgt in Abhängigkeit der getätigten Einstellungen.

Im Beispiel wird der Ruf am Montag bis Mittwoch von 11-12 Uhr und Donnerstag und Freitag von 13-14 Uhr automatisch umgeleitet.

Es kann immer nur ein Profil aktiv sein.

Das im Beispiel aktivierte Profil „Mittagszeit“ wird automatisch deaktiviert, sobald das Profil „Urlaub“ ausgewählt wird.

Beispiel: Verhalten der Rufumleitung außerhalb der Dienstzeit

Hier sollen die Anrufe außerhalb der Bürozeiten automatisch auf den Anrufbeantworter weitergeleitet werden.

Dazu sind zwei Rufumleitungsregeln notwendig.

Einmal für die Zeiten von Montag bis Freitag, mit Angabe des Zeitrahmens vor und nach der regulären Arbeitszeit (den maximalen Zeitraum von 00:00 Uhr bis 23:59 Uhr beachten!).

The screenshot shows the 'Anrufumleitung und Regeln' configuration window in OpenScape UC. The rule is named 'Außerhalb Dienstzeit WT'. Under 'Zeit und Bereich', the days 'Mo' through 'Fr' are selected. Two time ranges are defined: 00:00 to 08:00 and 16:30 to 23:59. Under 'Umleiten zu', the 'Person' option is selected with the number '+49 941 9438000'.

UNIFY
OpenScape UC-Anrufumleitung und Regeln

Einfache Anrufumle... Profile Regeln

Speichern Abbrechen

▶ Name:
Außerhalb Dienstzeit WT

▼ Zeit und Bereich:
Stellen Sie einen Zeitrahmen für die Regel ein, sonst gilt die Regel während der gesamten Zeit.

Zeitraum definieren ▼

Bestimmte Tage ▼

Mo Di Mi Do Fr Sa So

Zeitraum einstellen ▼

× 00:00 bis 08:00

× 16:30 bis 23:59 Zeit hinzufügen

▶ Wenn der Anruf von:
Alle eingehenden Anrufe von

▼ Umleiten zu:
Alle Anrufe sollen umgeleitet werden zu

Direkt Durchschalten

Endgerät

Person

+49 941 9438000
+49 941 9438000

Auch hier die Nummer wie dargestellt eingeben.

Die zweite Rufumleitungsregel gilt für das Wochenende:

Speichern Abbrechen

Name:
Außerhalb Dienstzeit WE

Zeit und Bereich:
Stellen Sie einen Zeitrahmen für die Regel ein, sonst gilt die Regel während der gesamten Zeit

Zeitraum definieren ▾

Bestimmte Tage ▾

Mo Di Mi Do Fr Sa So

Ganzer Tag ▾

Wenn der Anruf von:
Alle eingehenden Anrufe von

Umleiten zu:
Alle Anrufe sollen umgeleitet werden zu

Direkt Durchschalten

Endgerät

Person

+49 941 9438000
+49 941 9438000

Im Anschluss die beiden Rufumleitungsregeln, wie bereits oben beschrieben, zu einem Profil zusammenfassen und über die Aktionsleiste aktivieren.

Auch hier gilt, es kann nur ein Profil zur gleichen Zeit aktiv sein. Einfache Rufumleitungen werden in den Zeiten, in denen ein Profil aktiv ist nicht beachtet.