

# Rufumleitungsprofile

Dieser Artikel ist Teil der Dokumentation unserer Telefonielösung UCware. Hier finden Sie die [Übersicht](#), [Client Dokumentation](#) und [App Dokumentation](#).

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

Mit einem eigenen Rufumleitungsprofil können Sie eingehende Anrufe je nach Erreichbarkeit umleiten. Die Regeln im Profil erlauben es, Anrufe von internen und externen Teilnehmern zu unterscheiden.

Für die Einrichtung müssen Sie lediglich unter „Rufumleitungsprofile“ die Art und das Ziel der Umleitung für mindestens einen Anwendungsfall auswählen.

**Rufumleitungsprofil**

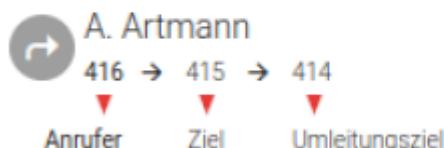
Name 2025-09-26 11:36	* Keine Antwort nach Sekunden 20															
<table border="1"><thead><tr><th></th><th>Intern</th><th>Extern</th></tr></thead><tbody><tr><td>Immer</td><td>X ▾ Keine Weiterleitung</td><td>X ▾ Keine Weiterleitung</td></tr><tr><td>Abgemeldet</td><td>X ▾ Keine Weiterleitung  Rufnummer</td><td>X ▾ Keine Weiterleitung</td></tr><tr><td>Besetzt / DND</td><td>X ▾ Keine Weiterleitung  Anrufbeantworter</td><td>X ▾ Keine Weiterleitung  Ansage</td></tr><tr><td>keine Antwort *</td><td>X ▾ Keine Weiterleitung</td><td>X ▾ Keine Weiterleitung</td></tr></tbody></table>			Intern	Extern	Immer	X ▾ Keine Weiterleitung	X ▾ Keine Weiterleitung	Abgemeldet	X ▾ Keine Weiterleitung  Rufnummer	X ▾ Keine Weiterleitung	Besetzt / DND	X ▾ Keine Weiterleitung  Anrufbeantworter	X ▾ Keine Weiterleitung  Ansage	keine Antwort *	X ▾ Keine Weiterleitung	X ▾ Keine Weiterleitung
	Intern	Extern														
Immer	X ▾ Keine Weiterleitung	X ▾ Keine Weiterleitung														
Abgemeldet	X ▾ Keine Weiterleitung  Rufnummer	X ▾ Keine Weiterleitung														
Besetzt / DND	X ▾ Keine Weiterleitung  Anrufbeantworter	X ▾ Keine Weiterleitung  Ansage														
keine Antwort *	X ▾ Keine Weiterleitung	X ▾ Keine Weiterleitung														
<p>Zurücksetzen    <b>Löschen</b>    Speichern</p>																

<b>Immer</b>	Die Rufumleitung wirkt sofort bei allen eingehenden Anrufen. Diese Option übertrifft alle andere und setzt alle anderen Einstellungen der jeweiligen Spalte außer Kraft.
<b>Abgemeldet</b>	Die ausgewählte Aktion wird nur ausgeführt, wenn Sie kein Gerät angemeldet haben, weder ein Tischtelefon noch einen UCC-Client.
<b>Besetzt / DND</b>	Die ausgewählte Aktion wird ausgeführt, wenn Sie gerade im Gespräch sind oder die „Bitte nicht stören“-Funktion aktiviert haben.
<b>Keine Antwort</b>	Die ausgewählte Aktion wird ausgeführt, wenn Sie das Gespräch nicht annehmen. Ihr Telefon klingelt für eine bestimmte Zeit, woraufhin die Rufumleitung aktiviert wird. Die Zeitdauer wird rechts neben der Namensbezeichnung eingestellt.
<b>Keine Weiterleitung</b>	Es erfolgt keine Umleitung.
<b>Rufnummer</b>	Definieren Sie hier eine Umleitung auf eine interne oder externe Rufnummer.
<b>Anrufbeantworter</b>	Der Anruf wird an Ihren persönlichen Anrufbeantworter weitergeleitet. Der Anrufer kann eine Nachricht hinterlassen. (siehe Doku: Anrufbeantworter)
<b>Ansage</b>	Die Umleitung erfolgt an den Anrufbeantworter. Der Anrufer hört lediglich eine Ansage und hat keine Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen. (siehe Doku: Ansagen-Mangement)

**Wird ein aktueller Anruf auf die Durchwahl eines anderen Benutzers umgeleitet, zeigt der UCC-Client dies wie folgt an:**

Anrufhistorie beim ursprünglichen Ziel des Anrufs

### Anrufliste



Anrufeingang beim Umleitungsziel

### Aktuelle Anrufe

A. Artmann  
416 (→ 415)

(ringing) (reject)

Anrufhistorie beim Umleitungsziel

### Anrufliste



# Rufumleitung eigene Rufnummer

So richten Sie ein Rufumleitungsprofil für eigene Durchwahlen ein:

Navigieren Sie im linksseitigen Menü zu den Rufumleitungsprofilen .

Klicken Sie unter den Rufumleitungsprofilen auf . Ein neues Profil mit dem aktuellen Zeitstempel als Namen wird erzeugt.

Um zur Bearbeitungsansicht zu gelangen, öffnen Sie den neuen Eintrag.

Hier können Sie nun bei Bedarf den **Namen** des Profils sowie die Wartezeit für den Anwendungsfall **Keine Antwort** anpassen.

Wählen Sie die gewünschte Umleitungsart für den jeweiligen Anwendungsfall über das zugehörige Symbol aus.

Je nach Umleitungsart ist eine interne bzw. externe Nummer oder eine Ansage festzulegen.

Wenn das Profil vollständig konfiguriert ist, können Sie die Änderungen mit „Speichern“ übernehmen.

<WRAP clear/>

# Rufumleitung Warteschlange

Der Begriff der Warteschlange bezeichnet eine Rufgruppe mit eigener Rufnummer. Agenten können sich dort an- und abmelden. Anrufe an eine Warteschlange werden dann an die Agenten verteilt.

*Hinweis zum Beispiel: In diesem Profil werden interne Anrufe an die Durchwahl 400 umgeleitet, während externe Anrufer an die Nummer 030 231 253 57 weitergeleitet werden. So richten Sie ein Rufumleitungsprofil für eine Warteschlange im UCC-Client ein:*

The screenshot shows the UCC Client interface with the following details:

- Left Sidebar:** Contains icons for various features: Betriebsferien, Bestell-Hotline (4545), Service-Hotline (4747), Keine Weiterleitung, Rufnummer, Anrufbeantworter, and Ansage.
- Central Area:**
  - Profile Overview:** Shows the profile name "Bestell-Hotline (4545)" and creation date "2023-07-19 17:47".
  - Routing Rules:** A table defines routing logic for different conditions:
 

	Intern	Extern
Immer	X Keine Weiterleitung	X Keine Weiterleitung
Voll	X Rufnummer* 400	X Rufnummer* 03023125357
keine Antwort	X Standardansage	X Standardansage
Abgemeldet	X Standardansage	X Standardansage
  - Action Buttons:** Zurücksetzen, Löschen, Speichern.
  - Callout Boxes:**
    - A red box highlights the "Keine Weiterleitung" (No Forwarding) option under "Immer".
    - A red box highlights the "Standardansage" (Standard Message) options under "keine Antwort" and "Abgemeldet".
    - A red box highlights the "Standardansage" option under "Standardansage" in the "Extern" column.
    - A red box highlights the "Standardansage" option in the "Standardansage" dropdown menu at the bottom right.

Navigieren Sie im linksseitigen Menü zum Ansagen-Management.

Klicken Sie auf neben dem Namen der **Warteschlange** um ein neues, leeres Profil anzulegen.

Um zur Bearbeitungsansicht zu gelangen, öffnen Sie den neuen Eintrag.

Hier können Sie nun bei Bedarf den **Namen** des Profils sowie die Wartezeit für den Anwendungsfall

**Keine Antwort** anpassen.

Wählen Sie die gewünschte Umleitungsart für den jeweiligen Anwendungsfall über das zugehörige Symbol aus.

Jede Rufumleitung kann im Rufumleitungsprofil der Warteschlange von der Anrufquelle (interne oder externer Anruf) unterschiedlich gehandhabt werden.

Wenn das Profil vollständig konfiguriert ist, können Sie die Änderungen mit „Speichern“ übernehmen.

<WRAP clear/>

*Hinweis: Um ein Rufumleitungsprofil anzuwenden, aktivieren Sie es manuell oder zeitgesteuert im UCC-Client. Wenn Sie ein gespeichertes Profil erneut bearbeiten möchten, klicken Sie auf den entsprechenden Eintrag in der linken Spalte.*

From:  
<https://doku.rz.hs-fulda.de/> - **Rechenzentrum**



Permanent link:  
<https://doku.rz.hs-fulda.de/doku.php/ucware:client:rufumleitungsprofil>

Last update: **20.10.2025 09:37**