

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	* Keine Antwort nach Sekunden	
2025-09-26 11:36	20	

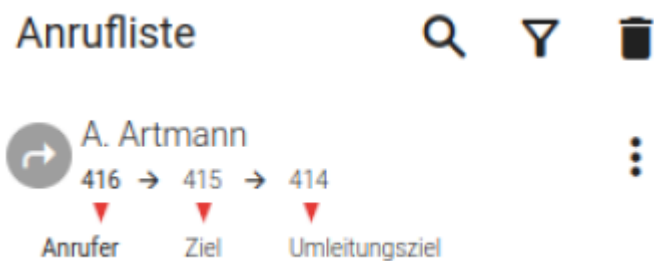
	Intern	Extern
Immer	X ▾ Keine Weiterleitung	X ▾ Keine Weiterleitung
Abgemeldet	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #fff; display: inline-block;"><ul style="list-style-type: none">X Keine Weiterleitung Rufnummer Anrufbeantworter Ansage</div>	X ▾ Keine Weiterleitung
Besetzt / DND		X ▾ Keine Weiterleitung
keine Antwort *	X ▾ Keine Weiterleitung	X ▾ Keine Weiterleitung

Zurücksetzen Löschen Speichern

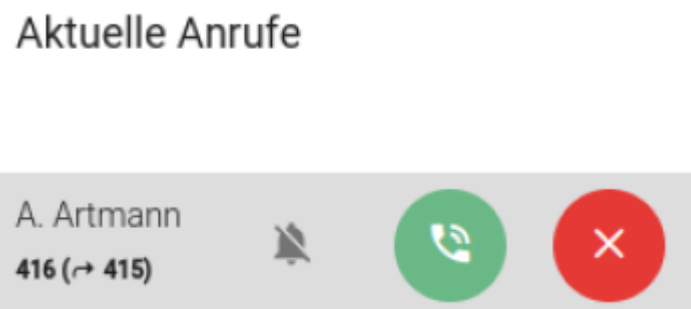
Immer	Die Rufumleitung wirkt sofort bei allen eingehenden Anrufen. Diese Option übertrifft alle andere und setzt alle anderen Einstellungen der jeweiligen Spalte außer Kraft.
Abgemeldet	Die ausgewählte Aktion wird nur ausgeführt, wenn Sie kein Gerät angemeldet haben, weder ein Tischtelefon noch einen UCC-Client.
Besetzt / DND	Die ausgewählte Aktion wird ausgeführt, wenn Sie gerade im Gespräch sind oder die „Bitte nicht stören“-Funktion aktiviert haben.
Keine Antwort	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.
✕ Keine Weiterleitung	Es erfolgt keine Umleitung.
☎ Rufnummer	Definieren Sie hier eine Umleitung auf eine interne oder externe Rufnummer.
🗉 Anrufbeantworter	Der Anruf wird an Ihren persönlichen Anrufbeantworter weitergeleitet. Der Anrufer kann eine Nachricht hinterlassen. (siehe Doku: Anrufbeantworter)
🗉 Ansage	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:

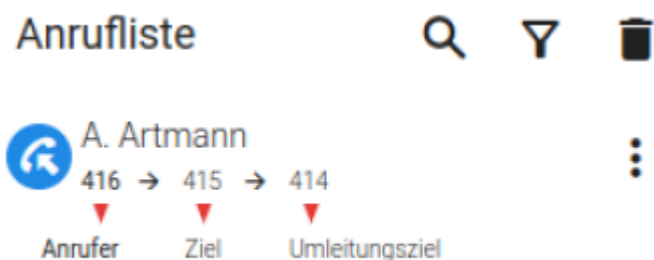
Anrufliste beim ursprünglichen Ziel des Anrufs



Anrufeingang beim Umleitungsziel

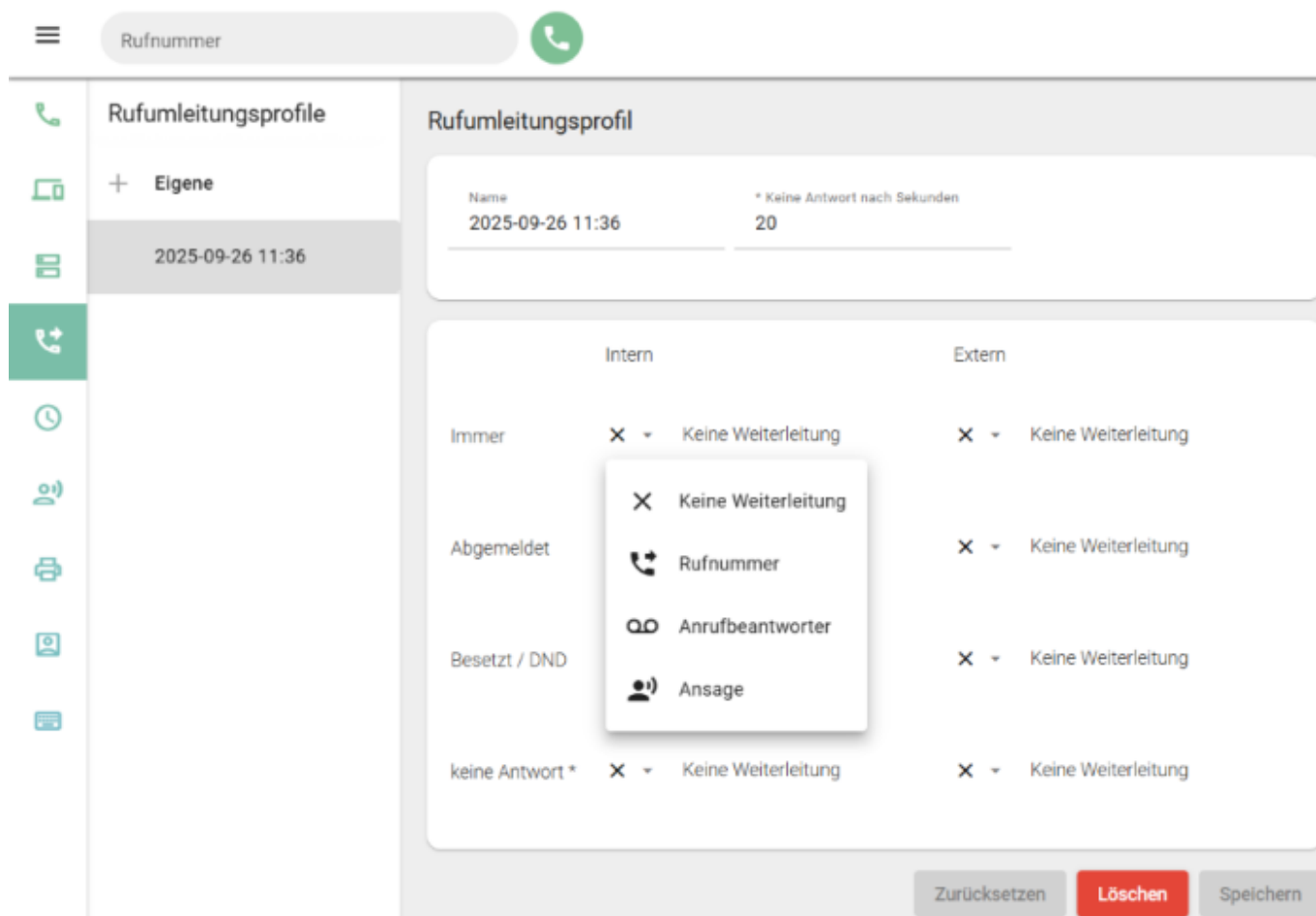



Anrufliste beim Umleitungsziel




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.

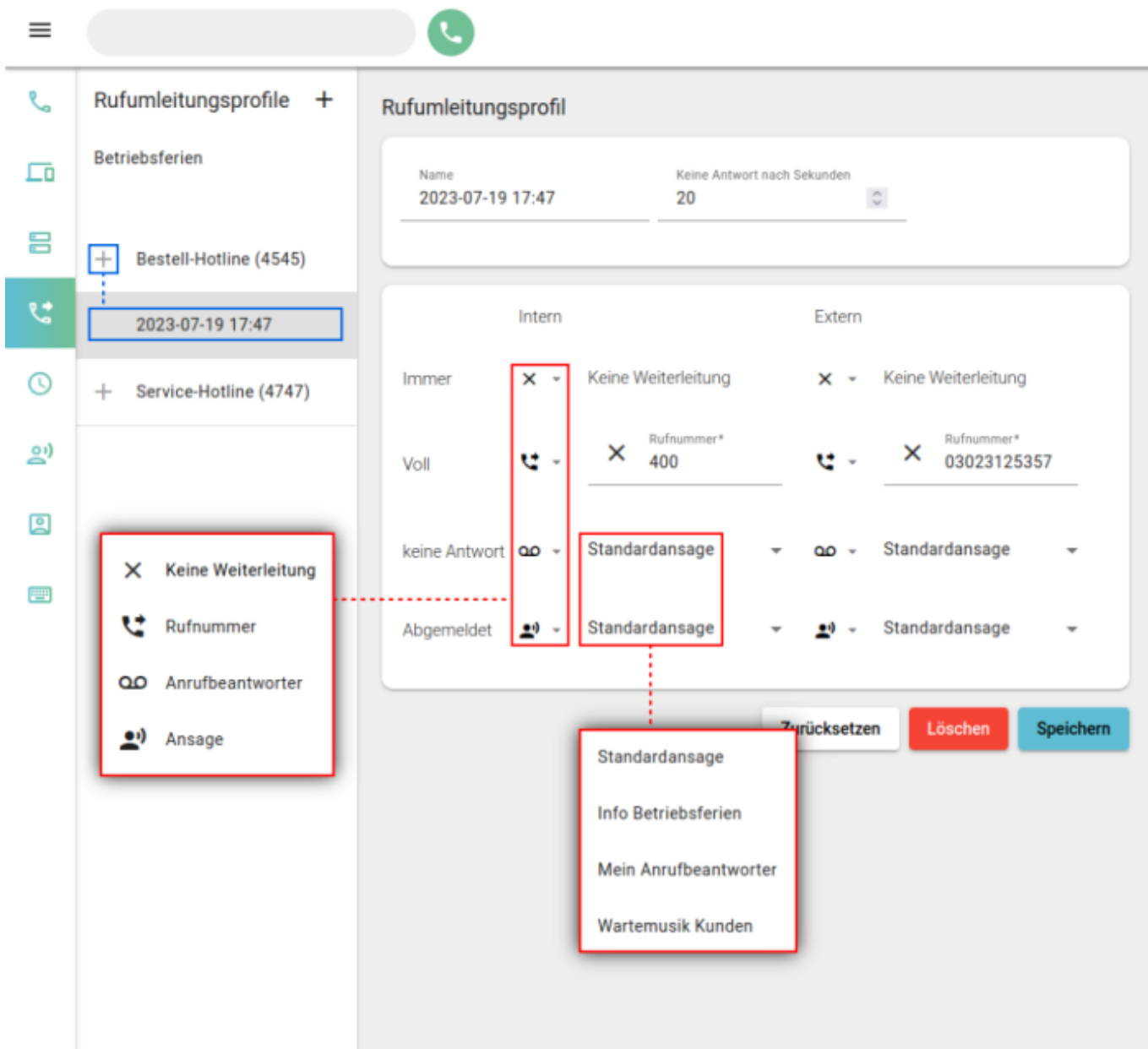
Wenn das Profil vollständig konfiguriert ist, können Sie die Änderungen mit „Speichern“ übernehmen.

<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:



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://dev.doku.rz.hs-fulda.de/> - **Rechenzentrum**

Permanent link:

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

Last update: **20.10.2025 09:37**

