

be.IP swift (PBX)

AnrufszENARIO mit vorgeschalteter Ansage incl. DISA-Funktion (Direct Inward System Access)

Die vorliegende Konfigurationsanleitung zeigt anhand eines Beispiels die Möglichkeiten der **be.IP swift** zur automatisierten Anrufannahme. Nach Anrufannahme wird eine Ansage abgespielt, die es dem Anrufer ermöglicht über vordefinierte Codeziffern (DTMF-Nachwahlziffern) bestimmte Anrufgruppen (Teams) direkt anzuwählen. Mögliche Ereignisse wie z. B.:

- angewähltes Team ist besetzt oder
- die vordefinierte Verweildauer im Wartefeld ist abgelaufen

werden ebenfalls auf geeignete Weise abgehandelt.

Zur Konfiguration der **be.IP swift** wird die Softwareversion 19.40.03 verwendet.

1 Grundsätzliche Hinweise

1.1 Planerische Voraussetzungen

Die Umsetzung einer solchen Kundenlösung erfordert eine genaue Planung. Folgende Punkte sind vor der Umsetzung abzusprechen:

- Ablaufplan - Wie sollen die Anrufe geroutet werden (Anzeigen, Rufnummern, ...)?
- Anrufziele - Wer soll über DISA direkt anwählbar sein?
- DISA Codeziffern und die Zuordnung der Anrufziele müssen definiert sein
- Wie viele Audiodateien werden benötigt? Wer erstellt die Audiodateien (GEMA Bestimmungen beachten)?
- Technische Voraussetzungen:
 - VoIP-Trunk-Anschlüsse sind konfiguriert
 - Benutzer sind konfiguriert
 - Interne Rufnummern sind konfiguriert
 - Endgeräte sind in Betrieb genommen
 - Rufverteilung für die betreffenden Amtsrufnummern sollte noch nicht konfiguriert sein
- Wichtig! Die Audiodateien müssen im Audioformat WAV in folgender Form vorliegen:
 - - Modulation: *PCM*
 - - Bitrate: *128 kbit/s*
 - - Abtastgröße: *16 bit*
 - - Abtastrate: *8 kHz*
 - - Kanäle: *1 (Mono)*.

2 Beschreibung der Kundenlösung:

Ablaufplan, Anrufziele, DISA-Codeziffern und Audiodateien

Grundsätzlich sollen zwei Anrufvarianten umgesetzt werden.

Anrufvariante 1 (Tagbetrieb)

- a) Anrufe auf die Rufnummer *+499116893828* sollen automatisch angenommen und eine Ansage (im Folgenden „Hauptansage Var1“ genannt) abgespielt werden.
- b) Während der Ansage sollen über die Codeziffern *1-4* folgende vordefinierten Teams anwählbar sein:

Codeziffer	Team	Rufnummer
1	Vertrieb	42
2	Support	43
3	Geschäftsleitung	44
0	Zentrale	41

- c) Wird innerhalb der Abspielzeit der "Hauptansage Var1" eine Codeziffer gewählt, soll das entsprechende Team gerufen werden.
- d) Wird keine Codeziffer gewählt und die Abspielzeit der "Hauptansage Var1" läuft ab, ist der Anrufer zum Team „Zentrale“ zu vermitteln.
- e) Für alle Teams wird eine Ansage "Ansage-für-Wartefeld" eingespielt, wenn zum Zeitpunkt der Vermittlung alle Team-Teilnehmer besetzt sind (mit Ausnahme des Teams „Zentrale“).
- f) Die maximale Verweildauer eines Anrufers im Wartefeld soll 180 Sekunden betragen. Nach Ablauf dieser Zeit ist der Anrufer zum Team „Zentrale“ zu vermitteln.
- g) Bei der Weiterleitung ist einmalig eine Ansage mit dem Hinweis über die Vermittlung zur Zentrale einzuspielen ("Ansage-bei-Vermittlung"), anschließend erfolgt die Signalisierung per Freiton.

Anrufvariante 2 (Nachtbetrieb)

- a) Anrufe auf die Rufnummer +499116893828 sollen automatisch angenommen werden und eine Ansage (im Folgenden „Hauptansage Var2“ genannt) soll einmalig abgespielt werden.
- b) Anschließend ist der Anrufer zum Team „Zentrale“ zu vermitteln.

Benötigte Audiodateien

Anrufvariante 1 benötigt 3 Audiodateien

Nr.	Audio File Name	Beschreibung
1	"Hauptansage Var1"	Hauptansage Variante 1 (Tag)
2	"Ansage-für-Wartefeld"	Ansage für den Anrufer im Wartefeld, wenn zum Zeitpunkt der Vermittlung alle Team-Teilnehmer besetzt sind
3	"Ansage-bei-Vermittlung"	Ansage bei Weiterleitung auf die Zentrale nach Ablauf der Verweildauer eines Anrufers im Wartefeld

Anrufvariante 2 benötigt 1 Audiodatei

Nr.	Audio File Name	Beschreibung
1	"Hauptansage Var2"	Hauptansage Variante 2 (Nacht)

3 Konfigurationsanleitung

Im Folgenden wird die Kundenlösung Schritt für Schritt umgesetzt. Die in [Planerische Voraussetzungen](#) beschriebenen technischen Voraussetzungen werden als konfiguriert (vorhanden) vorausgesetzt.

Folgende Konfigurationsschritte sind auszuführen:

1. Import der Audiodateien
2. Konfiguration der Teams

3. Konfiguration der Abwurffunktionen
4. Zuweisung der Abwurffunktionen zu den Teams
5. Konfiguration der Rufverteilung.

Wichtig

Sämtliche Konfigurationsschritte werden im Reiter **Telefonie** über die im Bereich **Mehr anzeigen** befindlichen Menüs ausgeführt.

Home **Telefonie** WLAN Internet & Netzwerk

Telefonie

- **Telefone und Faxgeräte**
VoIP-Telefon 1: 21
VoIP-Telefon 2: 22
VoIP-Telefon 3: 23
Statusinformationen der Endgeräte
- **Anschlüsse**
CompanyFlex SIP-Trunk Nicht registriert

Anschlüsse

Hier können Sie alle Einstellungen vornehmen, die zum Erstellen und Einrichten einer VoIP-Verbindung erforderlich sind.

Benutzer

In diesem Abschnitt werden Sie durch alle Einstellungen geführt, die erforderlich sind, um einen Benutzer zu erstellen und einzurichten.

Interne Rufnummern

In diesem Abschnitt werden Sie durch alle Einstellungen geführt, die erforderlich sind, um eine interne Nummer und die ausgehende Signalisierung einzurichten.

Endgeräte

In diesem Abschnitt werden Sie durch alle Einstellungen geführt, die erforderlich sind, um ein Endgerät einzurichten.

Kalender

Hier können Sie die Zeiten für den Tag/Nacht-Betrieb konfigurieren. Je nach Einrichtung der Endgeräte legen Sie damit fest, zu welchem Zeitpunkt eingehende Rufe an welchen Geräten signalisiert werden.

Rufverteilung

In diesem Abschnitt legen Sie die Verteilung eingehender Rufe fest.

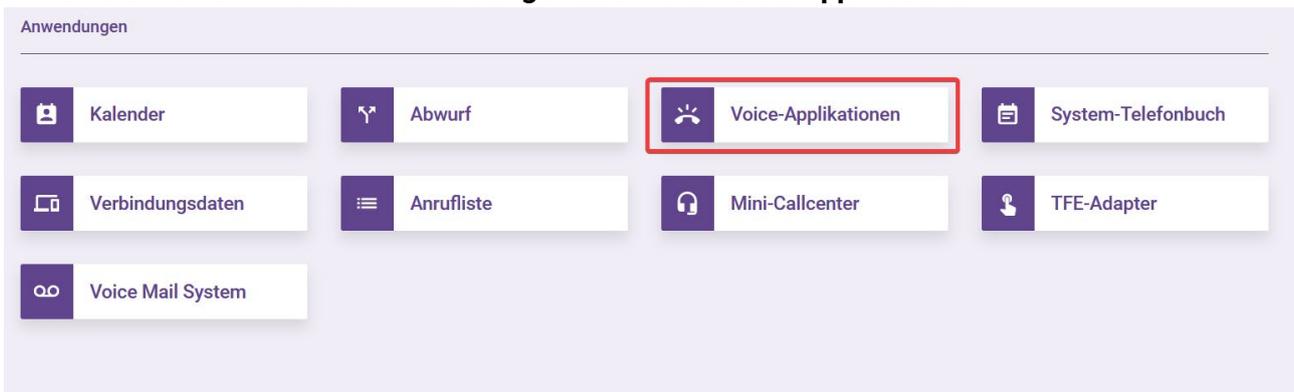
Optionen

Hier können Sie die Ländereinstellungen festlegen.

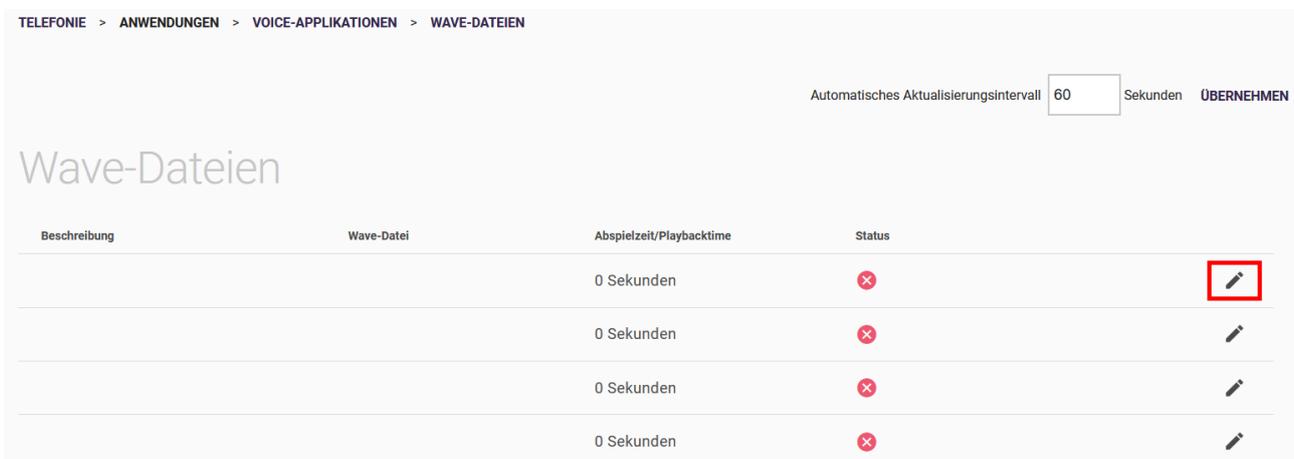
[▼ Mehr anzeigen](#)

3.1 Import der Audiodateien

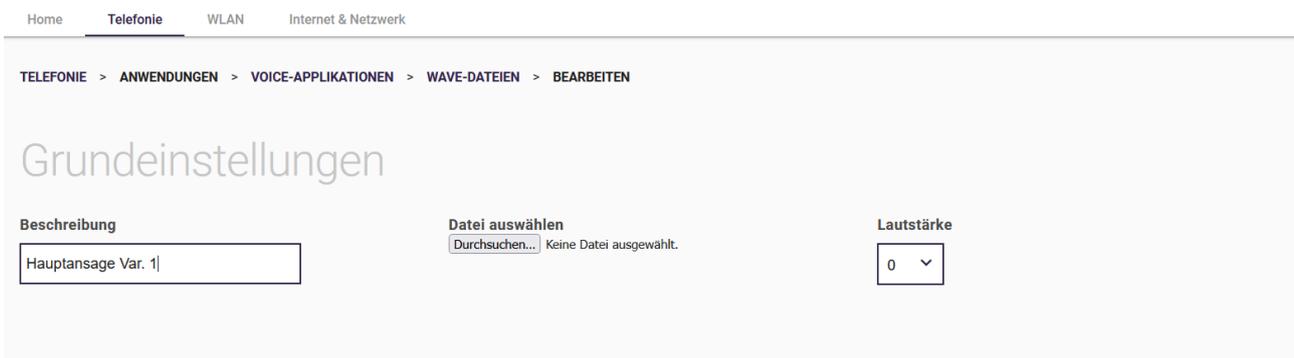
Öffnen Sie hierzu im Bereich **Anwendungen** das Menü **Voice-Applikationen**:



Zum Import des ersten Audiodateien klicken Sie im ersten Eintrag der Tabelle auf das **Edit**-Symbol (Stift).



Geben Sie der Audiodatei eine eindeutige Bezeichnung, wählen Sie über das **Browse**-Symbol die passende Audiodatei aus und bestätigen Sie die Konfiguration mit **OK**.



Wiederholen Sie dies für alle zu importierenden Audiodateien. Für unser Beispiel sieht die Liste der Audiodateien anschließend wie folgt aus:

TELEFONIE > ANWENDUNGEN > VOICE-APPLIKATIONEN > WAVE-DATEIEN

Automatisches Aktualisierungsintervall Sekunden **ÜBERNEHMEN**

Wave-Dateien

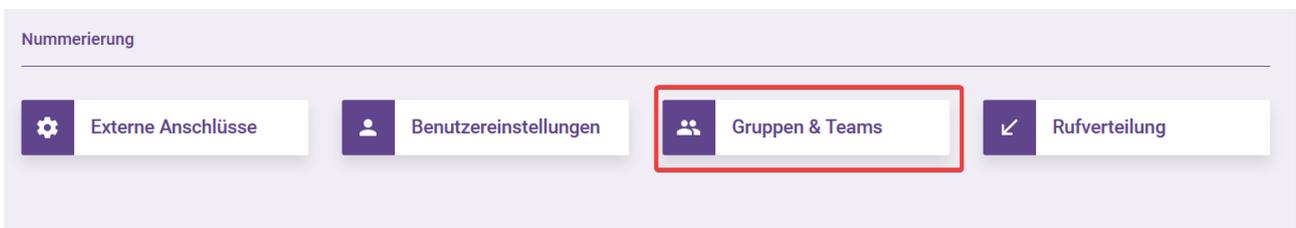
Beschreibung	Wave-Datei	Abspielzeit/Playbacktime	Status					
Hauptansage Var1	dom_01.wav	1 Sekunden	✓	🗑️	💾	▶️	✎️	
Ansage-für-Wartefeld	dom_02.wav	1 Sekunden	✓	🗑️	💾	▶️	✎️	
Ansage-bei-Vermittlung	dom_03.wav	1 Sekunden	✓	🗑️	💾	▶️	✎️	
Hauptansage Var2	dom_04.wav	1 Sekunden	✓	🗑️	💾	▶️	✎️	

3.2 Konfiguration der Teams

Folgende Teams/Rufnummern werden für die Lösung definiert:

- „Zentrale“ – Team mit Rufnummer 41
- „Vertrieb“ – Team mit Rufnummer 42
- „Support“ – Team mit Rufnummer 43
- „Geschäftsleitung“ – Team mit Rufnummer 44

Zur Konfiguration wechseln Sie in den Bereich **Nummerierung** und öffnen Sie den Menüpunkt **Gruppen & Teams**:



Über den Button **Neu** erzeugen Sie das erste Team. In unserem Fall ist dies das Team „Zentrale“ mit der Team-Rufnummer 41.

Zentrale (41)

ALLGEMEIN VARIANTE 1 VARIANTE 2 VARIANTE 3 VARIANTE 4 EINLOGGEN/AUSLOGGEN

Grundeinstellungen

Beschreibung
Zentrale

Interne Rufnummer
41

Weitere Einstellungen

Anrufvariante umschalten
Kein Kalender, nur manuell

Aktive Variante (Tag)
Anrufvariante 1

Anrufweitschaltung erlauben
 Aktiviert

Anrufweitschaltung zu externen Rufnummern
 Über die Vermittlungsstelle
 Über das System

ÜBERNEHMEN ZURÜCK

Bestätigen Sie die Konfiguration mit **Übernehmen** und wechseln Sie innerhalb der Seite in den Reiter **Variante 1**. Weisen Sie dem Team „Zentrale“ die gewünschten internen Teilnehmer-Rufnummern zu.

Zentrale (41)

ALLGEMEIN VARIANTE 1 VARIANTE 2 VARIANTE 3 VARIANTE 4 EINLOGGEN/AUSLOGGEN

Grundeinstellungen

Zuordnung
 Extern
 Intern

Interne Zuordnung

Rufnummern	
21	
22	
HINZUFÜGEN	

Optionen

Signalisierung
Gleichzeitig

Besetzt bei Besetzt (Busy on Busy)

Automatische Rufannahme mit

MOH Intern 1

ÜBERNEHMEN ZURÜCK

Bestätigen Sie die Konfiguration mit **Übernehmen** und wechseln Sie innerhalb der Seite in den Reiter **Variante 2**. Weisen Sie hier ebenfalls die gewünschten internen Teilnehmer-Rufnummern zu. In

unserem Beispiel sind die zugewiesenen Teilnehmer-Rufnummern in **Variante 1** und **Variante 2** identisch. Sie können aber je nach Anforderung auch unterschiedlich sein.

Zentrale (41)

ALLGEMEIN VARIANTE 1 **VARIANTE 2** VARIANTE 3 VARIANTE 4 EINLOGGEN/AUSLOGGEN

Grundeinstellungen

Zuordnung

Extern

Intern

Interne Zuordnung

Rufnummern	
21	
22	

HINZUFÜGEN

Optionen

Signalisierung: Gleichzeitig

Besetzt bei Besetzt (Busy on Busy):

Automatische Rufannahme mit: MOH Intern 1

ÜBERNEHMEN ZURÜCK

Wichtig

Wiederholen Sie die Konfiguration für die weiteren Teams „Vertrieb“, „Support“ und „Geschäftsleitung“, und weisen Sie jedem Team die gewünschten internen Rufnummern zu.

3.2.1 Hauptteam zur automatischen Rufannahme der externen Anrufe

Im letzten Schritt der Konfiguration muss noch ein spezielles Team angelegt werden. Dieses Team ist zentraler Dreh- und Angelpunkt in unserer Lösung und zuständig für die automatische Annahme aller von extern eingehenden Anrufe.

In unserem Fall vergeben wir diesem Team die Bezeichnung „Abwurfteam“ und weisen dem Team die Team-Rufnummer 45 zu. Diesem Team werden keine internen Rufnummern zugeordnet.

Nach der im nächsten Kapitel erläuterten Konfiguration der Abwurf Funktionen werden wir diesem Team die beiden Hauptabwurf Funktionen für die Variante 1 (Tag) und Variante 2 (Nacht) zuweisen.

Abwurfteam (45)

ALLGEMEIN VARIANTE 1 VARIANTE 2 VARIANTE 3 VARIANTE 4 EINLOGGEN/AUSLOGGEN

Grundeinstellungen

Beschreibung: Interne Rufnummer:

Weitere Einstellungen

Anrufvariante umschalten: Aktive Variante (Tag): Anrufweiterschaltung erlauben: Aktiviert

Anrufweiterschaltung zu externen Rufnummern

Über die Vermittlungsstelle

Über das System

[ÜBERNEHMEN](#) [ZURÜCK](#)

Damit sind alle benötigten Teams angelegt und unsere „Teams“ Übersichtsseite sollte wie folgt aussehen.

Teams

Nachtbetrieb aktiv (Signalisieren 2)

Nr.	Interne Rufnummer	Beschreibung	Anrufvariante umschalten	Aktive Variante (Tag)			
1	40	Team global	Manuell	Signalisieren 1	☰+	🗑️	✎
2	41	Zentrale	Manuell	Signalisieren 1	☰+	🗑️	✎
3	42	Vertrieb	Manuell	Signalisieren 1	☰+	🗑️	✎
4	43	Support	Manuell	Signalisieren 1	☰+	🗑️	✎
5	44	Geschäftsleitung	Manuell	Signalisieren 1	☰+	🗑️	✎
6	45	Abwurfteam	Manuell	Signalisieren 1	☰+	🗑️	✎

Seite: 1, Objekte: 1 - 6, Max. Anzahl 40

NEU

3.3 Konfiguration der Abwurf Funktionen

Als nächsten Schritt müssen die Abwurf Funktionen konfiguriert werden. Hier legen wir die DISA-Nummerncodes, die Ansagen sowie die Zielrufnummern fest und definieren somit den eigentlichen Ablauf der Rufannahme.

3.3.1 Abwurf Funktion zur Realisierung der Anrufvariante 1 (Tag)

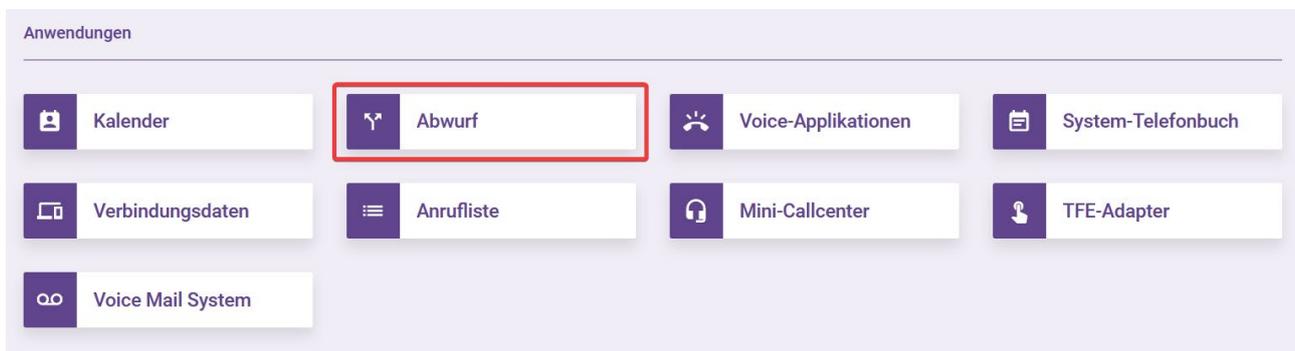
Im ersten Schritt konfigurieren wir die Abwurf Funktion zur Realisierung der Anrufvariante 1 (Tagbetrieb). Zur Erinnerung im folgendem noch einmal die Beschreibung der Anforderung:

- a) Anrufe auf die Rufnummer +499116893828 sollen automatisch angenommen werden und eine Ansage (im Folgenden „Hauptansage Var1“ genannt) abgespielt werden.
- b) Während der Ansage sollen über die Codeziffern 1-4 folgende vordefinierten Teams anwählbar sein:

Codeziffer	Team	Rufnummer
1	Vertrieb	42
2	Support	43
3	Geschäftsleitung	44
0	Zentrale	41

- c) Wird innerhalb der Abspielzeit der “Hauptansage Var1” eine Codeziffer gewählt, soll das entsprechende Team gerufen werden.
- d) Wird keine Codeziffer gewählt und die Abspielzeit der “Hauptansage Var1” läuft ab, ist der Anrufer zum Team „Zentrale“ zu vermitteln.
- e) Für alle Teams wird eine Ansage “Ansprache-für-Wartefeld” eingespielt, wenn zum Zeitpunkt der Vermittlung alle Team-Teilnehmer besetzt sind (mit Ausnahme des Teams „Zentrale“).
- f) Die maximale Verweildauer eines Anrufers im Wartefeld soll 180 Sekunden betragen. Nach Ablauf dieser Zeit ist der Anrufer zum Team „Zentrale“ zu vermitteln.
- g) Bei der Weiterleitung ist einmalig eine Ansage mit dem Hinweis über die Vermittlung zur Zentrale einzuspielen (“Ansprache-bei-Vermittlung”), anschließend erfolgt die Signalisierung per Freiton.

Zur Konfiguration wechseln Sie in den Bereich **Anwendungen** und öffnen Sie das Menü **Abwurf**.



Über den Button **Neu** legen Sie die erste Abwurf Funktion an. Diesem Eintrag geben wir die Bezeichnung „Hauptabwurf-Var1 (Tag)“.

The screenshot shows the configuration interface for an auto attendant. It is divided into three main sections:

- Grundeinstellungen:** Includes a text field for 'Beschreibung' (Hauptabwurf Variante 1 (Tag)) and a dropdown for 'Typ der Abwurf Funktion' (Direkt).
- Weitere Einstellungen:** Includes a dropdown for 'Ansage' (Hauptansage Var1), a dropdown for 'Zielrufnummer' (41 (Zentrale)), and a dropdown for 'Weitervermitteln mit' (Freiton).
- Ansage/Einstellungen des Auto Attendants:** Includes a dropdown for 'Vermittlung' (DISA, Codenummern werden gewählt), a dropdown for 'Anzahl der Wiedergaben' (5), and a section titled 'Anfrage vor Abfrage mit DISA' containing four dropdowns for DISA-Codes: DISA-Code 0 (41 (Zentrale)), DISA-Code 1 (42 (Vertrieb)), DISA-Code 2 (43 (Support)), and DISA-Code 3 (44 (Geschäftsleitung)).

At the bottom right, there are buttons for 'OK' and 'ABBRECHEN'.

Über die im folgenden Bild gezeigte Konfiguration werden die o.g. Punkte (b), (c) und (d) definiert, das heißt:

- Die Ansage „Hauptansage-Var1“ wird zugewiesen.
- Die Vermittlung erfolgt über DISA-Codenummern.
- Den DISA-Codenummern werden die vordefinierten Teams zugewiesen.
- Als Abwurfziel wird das Team „Zentrale“ mit Rufnummer 41 zugewiesen sofern keine DISA-Codenummer gewählt wurde.
- Die Anzahl der Wiedergaben der Ansage bevor auf die Zentrale abgeworfen wird.

Schließen Sie die Konfiguration mit **OK** ab.

3.3.2 Abwurf Funktion zur Behandlung des Falles:

Zum Zeitpunkt der Vermittlung sind alle Team-Teilnehmer besetzt

Im nächsten Schritt konfigurieren wir die Abwurf Funktion des Besetzt Falles bei der Vermittlung. In unserer Anforderungsliste sind dies die Punkte (e), (f) und (g). Als Bezeichnung vergeben wir hier „Abwurf bei Besetzt“.

The screenshot shows the configuration interface for a call center system. The main title is 'Grundeinstellungen'. Below it, there are four sections:

- Grundeinstellungen:** Includes a 'Beschreibung' field with the value 'Abwurf bei Besetzt' and a 'Typ der Abwurf Funktion' dropdown set to 'Bei Besetzt'.
- Einstellungen bei Besetzt:** Contains three settings: 'Anzahl der Teilnehmer in der Warteschleife' (dropdown set to 4), 'Wartende Anrufe annehmen mit' (dropdown set to 'Ansage-für-Wartefeld'), and 'Max. Wartezeit in Warteschleife' (checkbox checked, input field set to 180 Sekunden).
- Weitere Einstellungen:** Contains three settings: 'Ansage' (dropdown set to 'Ansage-bei-Vermittlung'), 'Zielrufnummer' (dropdown set to '41 (Zentrale)'), and 'Weitervermitteln mit' (dropdown set to 'Freiton').
- Ansage/Einstellungen des Auto Attendants:** Contains two settings: 'Vermittlung' (dropdown set to 'Ansage ohne DISA') and 'Anzahl der Wiedergaben' (dropdown set to 1).

At the bottom right, there are buttons for 'OK' and 'ABBRECHEN'.

Zur Umsetzung des Besetzt Falles wird folgendes definiert:

- Die maximale Anzahl Teilnehmer in der Warteschleife (maximal 10 sind möglich).
- Als Ansage für die Teilnehmer im Wartefeld wird die Audiodatei „Ansage-für-Wartefeld“ zugewiesen.
- Die maximale Wartezeit in der Warteschleife.
- Das Abwurfziel nach Ablauf der maximalen Wartezeit. In unserem Fall ist dies die „Zentrale“ mit der Rufnummer 41.
- Die Ansage die nach dem Abwurf eingespielt werden soll. In unserem Fall ist dies die Audiodatei „Ansage-bei-Vermittlung“.
- Der Wert zur Wiederholung der Ansage wird auf 1 gesetzt.
- Nach Abspielen der Ansage wird für den Anrufer ein Freiton signalisiert.

Die Konfiguration der Abwurf Funktionen für die Anrufvariante 1 (Tag) sind hiermit abgeschlossen. Im Folgenden wird nun die Abwurf Funktion für die Anrufvariante 2 (Nacht) konfiguriert.

3.3.3 Abwurf Funktion zur Realisierung der Anrufvariante 2 (Nacht)

- a) Anrufe auf die Rufnummer +499116893828 sollen automatisch angenommen werden und eine Ansage (im Folgenden „Hauptansage Var2“ genannt) soll einmalig abgespielt werden.
- b) Anschließend ist der Anrufer zum Team „Zentrale“ zu vermitteln.

Legen Sie hierzu eine weitere Abwurffunktion an. Diesem Eintrag geben wir die Bezeichnung „Hauptabwurf-Var2 (Nacht)“.

Grundeinstellungen

Beschreibung Hauptabwurf Variante 2 (Nacht)	Typ der Abwurffunktion Direkt
---	---

Weitere Einstellungen

Ansage Hauptansage Var2	Zielrufnummer 41 (Zentrale)	Weitervermitteln mit Freiton
-----------------------------------	---------------------------------------	--

Ansage/Einstellungen des Auto Attendants

Vermittlung Ansage ohne DISA	Anzahl der Wiedergaben 1
--	------------------------------------

OK ABBRECHEN

Zur Umsetzung der Anforderungen muss folgendes konfiguriert werden:

- Die Ansage „Hauptansage-Var2“ wird zugewiesen.
- Der Wert zur Wiederholung Ansage wird auf 1 gesetzt.
- Als Abwurfziel nach einmaligem Abspielen der Ansage wird das Team „Zentrale“ mit der Rufnummer 41 zugewiesen.
- Ein Freiton wird während der Vermittlung des Anrufs signalisiert.

Hiermit sind alle notwendigen Abwurffunktionen für die Umsetzung der Kundenanforderung konfiguriert. Im Folgenden werden nun die Abwurffunktionen den Teams zugeordnet.

3.4 Zuweisung der Abwurffunktionen zu den Teams

Wechseln Sie hierzu wieder in den Bereich **Nummerierung** und öffnen Sie das Menü **Gruppen & Teams**.

Nummerierung

Externe Anschlüsse	Benutzereinstellungen	Gruppen & Teams	Rufverteilung
--------------------	-----------------------	----------------------------	---------------

3.4.1 Zuordnung der Haupt-Abwurffunktionen für die Anrufvarianten 1 und 2 zum Team „Abwurfteam“

Als wichtigsten Schritt weisen wir nun die beiden Hauptabwurffunktionen für die beiden Anrufvarianten 1 und 2 dem Team „Abwurfteam“ mit Rufnummer 45 zu.

Öffnen Sie hierzu über das **Edit**-Symbol die Konfigurationsseite des Eintrags „Abwurfteam“. Wechseln Sie innerhalb des Teams in den Reiter **Variante 1** und öffnen Sie den Bereich **Mehr anzeigen**.

Setzen Sie die Option **Weitere Abwurffunktionen** auf *Sofort* und weisen Sie die Abwurffunktion „Hauptabwurf-Var1 (Tag)“ zu. Abschließend bestätigen Sie die Eingabe mit **Übernehmen**.

Abwurffunktionen

Weitere Abwurffunktionen: Sofort

Sofort: Hauptabwurf Variante 1 (Tag)

ÜBERNEHMEN ZURÜCK

Wechseln Sie innerhalb des Teams in den Reiter **Variante 2** und öffnen Sie den Bereich **Mehr anzeigen**.

Setzen Sie auch hier die Option **Weitere Abwurffunktionen** auf *Sofort* und weisen Sie dann die Abwurffunktion „Hauptabwurf-Var2 (Nacht)“ zu. Abschließend bestätigen Sie die Eingabe mit **Übernehmen**.

Abwurffunktionen

Weitere Abwurffunktionen: Sofort

Sofort: Hauptabwurf Variante 2 (Nacht)

ÜBERNEHMEN ZURÜCK

3.4.2 Zuordnung der Abwurffunktion „Abwurf-bei-Besetzt“ zu allen Teams mit Ausnahme des Teams „Zentrale“

Als letzten notwendigen Schritt muss nun den Teams „Vertrieb“, „Support“ und „Geschäftsleitung“ die Abwurffunktion zur Bearbeitung des Besetzt-Falles zugewiesen werden. Die Konfiguration soll hier beispielhaft für das Team „Vertrieb“ dargestellt werden.

Öffnen Sie hierzu über das **Edit**-Symbol die Konfigurationsseite des Eintrages „Vertrieb“. Wechseln Sie innerhalb des Teams in den Tab **VARIANTE 1** und öffnen Sie den Bereich **Mehr anzeigen**.

Setzen Sie die Option **Weitere Abwurffunktionen** auf *Bei Besetzt* und weisen Sie die Abwurffunktion „Abwurf-bei-Besetzt“ zu. Abschließend bestätigen Sie die Eingabe mit **Übernehmen**.

Abwurffunktionen

Abwurf bei Nichtmelden: Keiner

Zeit bis Abwurf: 10 Sekunden

Besetzt beginnend bei: 1 Teilnehmer

Weitere Abwurffunktionen: Bei Besetzt

Bei Besetzt: Abwurf bei Besetzt

ÜBERNEHMEN ZURÜCK

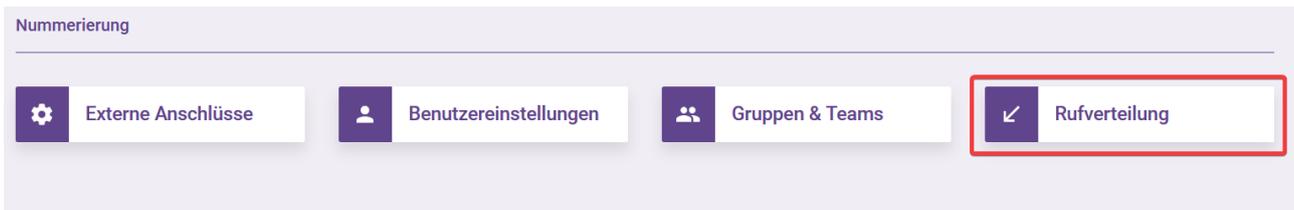
Wichtig

Wiederholen Sie diese Konfigurationsschritte für die noch verbleibenden Teams „Support“ und „Geschäftsleitung“. Hiermit ist die Konfigurationen zur Zuweisung der Abwurfaktionen zu den Teams abgeschlossen.

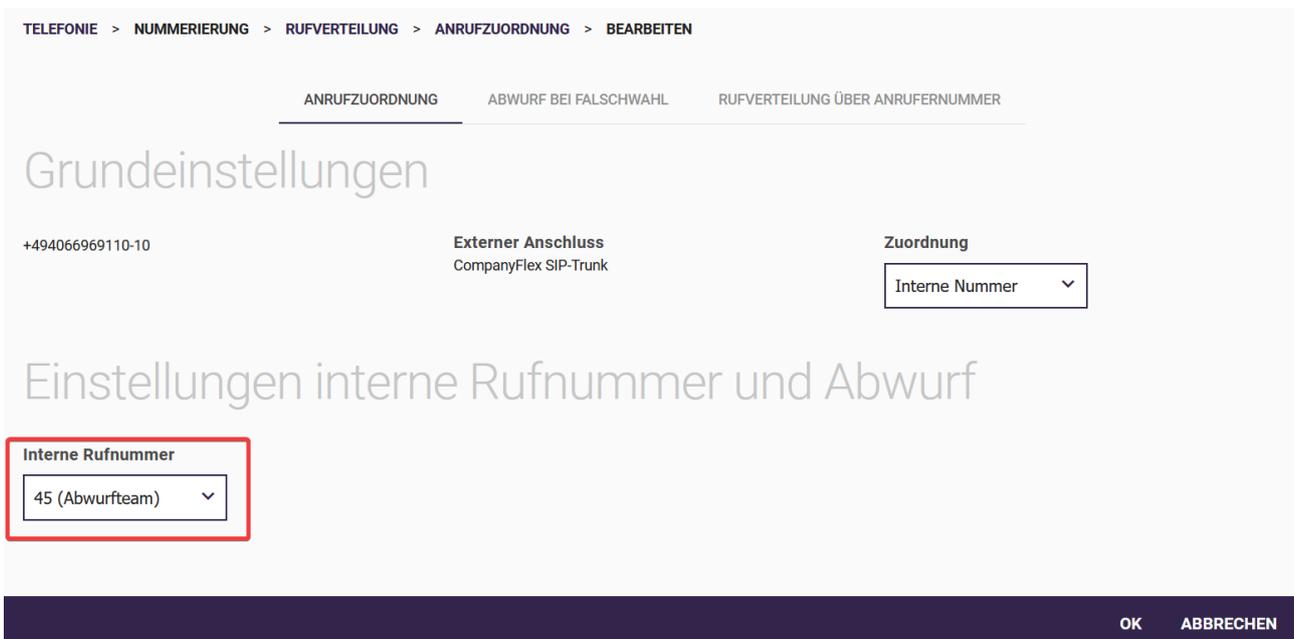
Kommen wir nun zum letzten Konfigurationsschritt der Konfiguration der Rufverteilung.

3.5 Konfiguration der Rufverteilung

Gemäß der Anforderung soll die Rufnummer +499116893828 für die automatische Rufannahme genutzt werden. Zur Konfiguration wechseln im Bereich **Nummerierung** in das Menü **Rufverteilung**.



Öffnen Sie über das **Edit**-Symbol der Rufnummer +499116893828 die Konfigurationsseite und weisen Sie der Rufnummer das Team „Abwurfteam“ zu.



Hiermit ist die Konfiguration der Kundenanforderung abgeschlossen.