

Softphone - WebEx Sammelanschluss (Hunt Group) nutzen

09/10/2024 18:59:04

FAQ Article Print

Category:	Kommunikation & Kollaboration::Telefonie	Votes:	0
State:	public (all)	Result:	0.00 %
Language:	de	Last update:	10:50:46 - 05/16/2024

Keywords

Sammelanschluss Cisco Softphone Telefon VoIP WebEx

Solution (public)

Definition Sammelanschluss

Ein Sammelanschluss besteht aus einer Rufnummer (Sammelanschlussnummer/Hunt Pilot) und einer Gruppe von Telefonen (mit eigenen Rufnummern), auf die der eingehende Anruf verteilt wird. Ein Beispiel ist unser Service Desk, der über die Service Nummer 40000 erreichbar ist. Hinter der 40000 verbergen sich eine Reihe von Agenten, die nach festgelegter Reihenfolge die Anrufe auf der 40000 entgegennehmen und abarbeiten. Agenten können sich bei Bedarf in dieser "Abarbeitungsgruppe" ein- oder ausloggen und so entscheiden, ob ihnen Anrufe über diese Sammelanschlussnummer zugeteilt werden sollen oder nicht.

Hinweis

Sind Sie einer Sammelanschlussgruppe zugewiesen, können Sie sich temporär ein- und ausloggen. Es ist jedoch zu beachten, dass dieses Ein- und Ausloggen gerätebasiert ist. Haben Sie ein Tischtelefon, ein PC-Softphone und noch ein Smartphone eingerichtet, so müssen Sie für jedes der Geräte einzeln entscheiden, ob Sie sich ein- oder ausloggen möchten.

Ein- und Ausloggen aus einem Sammelanschluss

Um sich in/aus einen Sammeleinschluss ein- oder auszuloggen, klicken Sie in WebEx unten links "Anrufeinstellungen". Über Klick auf "Sammelanschlussgruppe" können Sie sich vom Sammelanschluss an- oder abmelden. Sie erkennen zusätzlich im Feld "Anrufeinstellungen" an dem grünen Hörersymbol mit den zwei Dreiecken, dass Sie an diesem Gerät im Sammelanschluss eingeloggt sind.

Screenshot CISCOS WebEx: Einstellung des Sammelanschlusses

Anruf im Sammelanschluss entgegennehmen

Kommt ein Anruf über die Sammelanschlussnummer (hier 41200) in die Agentengruppe hinein, erfolgt die Zuweisung auf den einzelnen Agenten nach vorkonfigurierten Einstellungen. Sie erhalten den Anruf und sehen, dass er über den Sammelanschluss (41200) kommt und wer der Anrufende (44318) ist. Klicken Sie auf "Antworten" und nehmen Sie das Gespräch entgegen.

Screenshot CISCO WebEx: Eingehender Anruf im Sammelanschluss

Auch im laufenden Gespräch wird angezeigt, über welchen Sammelanschluss der Anruf eingegangen ist.

Screenshot CISCO WebEx: Laufendes Gespräch im Sammelanschluss