

HowTo: Eingehende Rufe von bestimmten Rufnummern blockieren bzw. umleiten

Über das Routing Feature können eingehende Rufe von bestimmten Rufnummern abgelehnt oder umgeleitet werden, z.B. auf eine Ansage oder eine bestimmte Nebenstelle.
Dieses Feature ist z.B. nützlich wenn man Spam- Anrufe von bestimmten Rufnummern bekommt.

Konfig- Beispiel: "Eingehenden Ruf direkt abweisen"

Konfig- Beispiel "Eingehenden Ruf auf eine Gruppe umleiten in welcher eine Ansage abgespielt wird"

Konfig- Beispiel: "Eingehenden Ruf direkt abweisen":

In diesem Bspiel wollen wir, dass eingehende Rufe von der Rufnummer +43123456 automatisch abgelehnt werden.

1. [Einstieg auf die Admin- Web- Gui](#)
2. Unter **"Einstellungen Routing Eingehende Anrufe"** eine neue Eingangsregel erstellen.
Einen Namen für die Regel vergeben, die Quellnummer im Format 0043xxx angeben und die Aktion auf **"Sofort auflegen"** stellen, danach auf **"Erstellen"** klicken.

Status

Einstellungen

Ausgehende Anrufe

Eingehende Anrufe

Erweitern

Einstellungen

VoIP-Anschluss

PBX-Verbindungen

Rufnummern

Routing

Begrüßungen

Standorte

Urlaub

Zeitpläne

Netzwerk

Diagnose

Metriken

Aktionen

Nebenstellen

Provisionierung

Accounting

Routing

Neue Eingangsregel

[?] Erstellen Sie eine neue Eingangsregel.

Einstellung

Wert

Name

Test Block +43123456

Quellnummer-Filter (RegExp.)

0043123456

Zielformat-Filter (RegExp.)

Aktion

Sofort auflegen (!)

Daten 1

Parameter 1 an Aktion eingeben

Daten 2

Parameter 2 an Aktion eingeben

Erstellen

Status

Einstellungen

Ausgehende Anrufe

Eingehende Anrufe

Erweitern

Einstellungen

VoIP-Anschluss

PBX-Verbindungen

Rufnummern

Routing

Begrüßungen

Standorte

Urlaub

Zeitpläne

Netzwerk

Diagnose

Metriken

Aktionen

Nebenstellen

Provisionierung

Accounting

Routing

Neue Eingangsregel

[?] Die Regeln sind sofort ohne "Kamel reload" wirksam und werden in Echtzeit ausgelassen. Im Gegensatz zu Ausgangsregeln werden alle passenden Eingangsregeln eines eingehenden Anrufs angewendet. Deshalb können Eingangsregeln nicht priorisiert werden. Anrufe, die nicht durch die Regel unterbrochen werden oder nicht Anwendung finden, werden regulär zur weiteren Verarbeitung der Telefonanlage überlassen.

#	Name	Quellnummer-Filter	Zielformat-Filter	Aktion	Daten 1	Daten 2	Aktionen
1	Test Block +43123456	0043123456		Sofort auflegen (!)			Löschen

Aktionsübersicht

Aktion	Daten 1	Daten 2	Beendet Anruf
Sprache festlegen	[de, en]		Nein
Sofort auflegen (!)			Ja
Anruferinformationen setzen	(Rufnummer)	(Anzeigenname)	Nein
Umleitung zu Rufnummer	(Rufnummer E164)		Ja
Umleitung zu Nebenstelle	(DW Nebenstelle)		Ja
Umleitung zu Gruppe	(DW Gruppe)		Ja

Filter-Beispiele

Name	Filter
International nicht DACH	^00(?!(43 49 41))-\$
International DACH	^00(43 49 41)\$
National	^0(1-9)-\$

- Abschließend muss noch ein Rebuild der Konfiguration durchgeführt werden, hierfür unter **"Einstellungen Aktionen"** auf **"Konfiguration Rebuild"** klicken - ohne diesen Schritt wird die neue Eingangsroute nicht aktiviert.

Warnung: Standort ohne IP-Einschränkung gefunden!

System	
Konfiguration Rebuild	Erzwingen Sie die Neugenerierung der Konfiguration. Der "Kernel Reload" ist automatisch inbegriffen. Info: Die Konfiguration wird automatisch erstellt, wenn Sie systemweite Änderungen vornehmen.
Kernel Reload	Erzwingen Sie das Neuzeichnen der System-Konfiguration. Achtung: Aktuelle Gespräche werden unterbrochen.
Kernel Neustart	Erzwingen Sie den Neustart des System-Kernels. Achtung: Alle aktiven Gespräche werden abgebrochen und Verbindungen zu den Endgeräten getrennt.
Systemdienste überprüfen	Erzwingen Sie die Überprüfung der System-Dienste. Info: Dieser Check wird in regelmäßigen Abständen im Hintergrund automatisch durchgeführt.
Provisionierung synchronisieren	Erzwingen Sie die umgehende Synchronisation der gesamten Endgeräte-Provisionierung.
XMPP-Nachrichtendienst Neustart	Die Konfiguration des XMPP-Nachrichtendienstes wird überprüft und der Dienst neu gestartet. Achtung: Dadurch werden alle XMPP-Verbindungen umgehend getrennt.
XMPP-Nachrichtendienst synchronisieren	Die XMPP-Nachrichtendienstes wird mit der Telefonanlage neu synchronisiert. Achtung: Dadurch werden möglicherweise verzeigte XMPP-Verbindungen umgehend getrennt und unter Umständen Offline-Nachrichten gelöscht.
Lizenz Check	Erzwingen Sie die Überprüfung des Lizenz-Schlüssels. Info: Dieser Check wird in regelmäßigen Abständen im Hintergrund automatisch durchgeführt.
Lizenz Reparatur	Aktivieren Sie alle Nebenstellen und erzwingen Sie die Überprüfung des Lizenz-Schlüssels. Info: Diese Prozedur ist zur Verwendung nach einem Interimstest vorgesehen.
FAX-Relay Test	Testen Sie Ihre FAX-Relay-Einstellungen. Info: Es wird ein Dokument an Ihre E-Mail-Adresse für regulären FAX-Eingang mit Demo-Anhang gesendet.
Tagesbericht senden	Der Tagesbericht zum aktuellen Zeitpunkt erstellt und umgehend an die hinterlegte Accounting-Adresse zugestellt. Info: Dies löst manuell den ebenfalls automatischen Hintergrunddienst aus.
Alle Zugangsdaten Übersicht	Es werden die alle Zugangsdaten aller Nebenstellen aufgelistet.

TLS

Konfig- Beispiel "Eingehenden Ruf auf eine Gruppe umleiten in welcher eine Ansage abgespielt wird":

In diesem Beispiel wollen wir, dass eingehende Rufe von der Rufnummer +43123456 auf eine Ansage umgeleitet werden und nach der Ansage wird das Gespräch automatisch beendet wird.

- Einstieg auf die Admin- Web- Gui
- Zuerst muss eine Gruppe erstellt werden, in welcher eine Ansage **hochgeladen** oder **über ein Telefon aufgenommen** werden kann. Hierfür unter **"Nebenstellen Gruppen"** eine neue Gruppe erstellen und Durchwahl, Namen der Gruppe und Typ definieren. In diesem Beispiel legen wir die Gruppe 6000 an und als Typ reicht für unser Beispiel eine "Gruppe"

Warnung: Standort ohne IP-Einschränkung gefunden!

Gruppen

Neue Gruppe

[?] Legen Sie eine neue Nebenstellen-Gruppe an. Später können Sie weitere Bearbeitung vornehmen.

Einstellung	Wert
Durchwahl	6000
Anzeigenname	Anzeige für Spam Ruf
Typ	Normale Gruppe

Speichern **Zurücksetzen**

Gruppe	Durchwahl	Typ	Beschreibung	Tages-Schwellwert	Monats-Schwellwert	Jahres-Schwellwert	Aktionen
2000 - IVR Konfig	2000	Gruppe		0	0	0	Bearbeiten Löschen
2001 - Wahl1 Kundenservice	2001	Warteliste		0	0	0	Bearbeiten Löschen Verfügbarkeit
2002 - Wahl2 Versand	2002	Warteliste		0	0	0	Bearbeiten Löschen Verfügbarkeit
2003 - Wahl3 Buchhaltung	2003	Warteliste		0	0	0	Bearbeiten Löschen Verfügbarkeit
5000 - Call Manager Test	5000	Gruppe		0	0	0	Bearbeiten Löschen

- Die erstellte Gruppe über "Bearbeiten" anpassen wie folgt anpassen:
 - Unter **"Begrüßung"** bei **"Spezifische Arbeitszeit ergänzen"** "*" * * * "*" eintragen und den Schalter **"Arbeitszeit: Begrüßung"** auf **"Ja"** stellen
 - Unter **"Schritt 4 - Individueller Fallback"** **"Aktiv"** auf **"Ja"** setzen und **"Weiterleiten zu..."** auf **"Auflegen"** stellen.
 Danach auf **"Speichern"** und **"Jetzt anwenden!"** klicken

Status

Einstellungen

Nebenstellen

Nebenstellen

Standortprofile

Weiterleitungen

Gruppen

Provisionierung

Accounting

Einstellungen wurden geändert und werden in Kürze automatisch angewendet. (Jetzt anwenden!)

Warnung: Standort ohne IP-Einschränkung gefunden!

Gruppen

Neue Gruppe

Gruppe	Durchwahl	Typ	Beschreibung	Tages-Schwellwert	Monats-Schwellwert	Jahres-Schwellwert	Aktionen
2000 - IVR Konfig	2000	Gruppe		0	0	0	Bearbeiten Löschen
2001 - Wahl1 Kundenservice	2001	Warteliste		0	0	0	Bearbeiten Löschen Verfügbarkeit
2002 - Wahl2 Versand	2002	Warteliste		0	0	0	Bearbeiten Löschen Verfügbarkeit
2003 - Wahl3 Buchhaltung	2003	Warteliste		0	0	0	Bearbeiten Löschen Verfügbarkeit
5000 - Call Manager Test	5000	Gruppe		0	0	0	Bearbeiten Löschen
5001 - Kundenservice	5001	Warteliste		0	0	0	Bearbeiten Löschen Verfügbarkeit
5002 - Versand	5002	Warteliste		0	0	0	Bearbeiten Löschen Verfügbarkeit
5003 - Buchhaltung	5003	Warteliste		0	0	0	Bearbeiten Löschen Verfügbarkeit
Ansage für Spam Rufe	6000	Gruppe					Bearbeiten Löschen
Ferietagansage mit Sprachbox	1010	Gruppe		0	0	0	Bearbeiten Löschen
LOG_AGENT 99999990	99999990	Gruppe		0	0	0	Bearbeiten Löschen
Vermittlung	0	Gruppe		0	0	0	Bearbeiten Löschen
VS AGZ	1003	Gruppe		0	0	0	Bearbeiten Löschen
VS AUTO	1001	Gruppe		0	0	0	Bearbeiten Löschen
VS Bietet	1005	Gruppe		0	0	0	Bearbeiten Löschen
VS GZ	1002	Warteliste		0	0	0	Bearbeiten Löschen Verfügbarkeit

[?] Schwellwerte beziehen sich auf zugeordnete Ressort Volumina und lösen eine Benachrichtigung aus (siehe "Accounting Warning Email")

Begrüßung

Einstellung

Wert

Spezifische Arbeitszeit festlegen

- Bitte wählen -

Spezifische Arbeitszeit ergänzen

[?] Beispiel: 00:00-23:59:mon-sun,*,*

Arbeitszeit: Begrüßung

Ja

Freizeit: Methode

Standardverarbeitung (Globale Einstellungen)

(Durchwahl oder Rufnummer)

Freizeit: Begrüßung

Nein

Freizeit: Auflegen statt Rückgabe

Nein

Freizeit: Fallback statt Rückgabe

Nein

Keine spezifische Begrüßung aktiv.

Schritt 4 - Individueller Fallback

Einstellung

Wert

Aktiv

Ja

Weiterleitung zu ...

Auflegen

Ziel

(Durchwahl od. Rufnummer)

Fallback-Prefix

(Text)

[?] Hinweis: Bei Vermittlung zum Fallback wird der Text als Prefix der Anruferanzeige vorangestellt.

Schritt 5 - Standard Fallback

Weiterleitung zu Vermittlung

Ja

[?] In den allgemeinen Wahlplaneinstellungen können Sie definieren, ob global nach dem "Individuellen Fallback" der erfolglose Gruppenanruf auf die "Vermittlung" weitergereicht wird.

[?] Hinweis: Diese Einstellung gilt nur für externe, eingehende Anrufe.

Einstellungen speichern

Speichern

Zurücksetzen

⚠ Einstellungen wurden geändert und werden in Kürze automatisch angewendet. (Jetzt anwenden!)

⚠ Warnung: Standort ohne IP-Einschränkung gefunden!

Gruppe bearbeiten

[Zurück](#)

Schritt 1 - Gruppe bearbeiten

Basisinformationen ⌵

Einstellung	Wert
Typ	Normale Gruppe
Durchwahl	6000
Anzeigename	Ansage für Spam Rufe
Beschreibung	
Eingehende Direkt-Anrufe	Nein
Überbrücke lokale Nebenstellen	Nein

[?] Jede Gruppe hat eine eindeutige Durchwahl und kann über diese im System wie eine normale Nebenstelle mit erweiterter Logik angesprochen werden. Im Sinne einer Stapelverarbeitung wird zuerst der parallele Block abgearbeitet, nachfolgend der sequentielle Block und anschließend der individuelle Fallback.

Begrüßung ⌵

[?] Sie können eine individuelle Begrüßung innerhalb der Gruppe abbilden. Dies ist relevant, wenn Sie diese nicht auf Ebene der Rufnummer abgebildet haben, wie es beispielsweise bei Vermittlungsszenarien verwendet wird.

Hotline Feature: PIN-Abfrage ⌵

4. Ansage hochladen oder über Telefon aufnehmen:

[Bandansage über Admin- Web- Gui einspielen](#)

[Bandansage über Telefon aufnehmen](#)

5. Unter "Einstellungen Routing Eingehende Anrufe" eine neue Eingangsregel erstellen.

Einen Namen für die Regel vergeben, die Quellnummer im Format 0043xxx angeben, die Aktion auf "Umleitung zu Gruppe" stellen, bei "Daten 1" die Durchwahl der Gruppe eintragen (in diesem Beispiel 6000) und danach auf "Erstellen" klicken.

⚠ Warnung: Standort ohne IP-Einschränkung gefunden!

Routing

[Neue Eingangsregel](#)

[?] Erstellen Sie eine neue Eingangsregel.

Einstellung	Wert
Name	test +43123456 auf Ansage umleiten
Quellnummer-Filter (RegExp)	0043123456
<small>[?] Das Suchmuster bezieht sich auf die vollständige Rufnummer des Anrufer. "*" wird bereits durch "00" ersetzt. Bei anonymen Anrufen steht "Anonymous" als Quellnummer. Es gelten im Allgemeinen "Regular Expressions". Wenn das Suchmuster leer ist, wird der Vergleich nicht durchgeführt.</small>	
Zielformat-Filter (RegExp)	
<small>[?] Das Suchmuster bezieht sich auf die vollständige Rufnummer inkl. Durchwahl des Angerufenen. "*" wird bereits durch "00" ersetzt. Es gelten im Allgemeinen "Regular Expressions". Wenn das Suchmuster leer ist, wird der Vergleich nicht durchgeführt.</small>	
Aktion	Umleitung zu Gruppe
Daten 1	6000 (Optional)
Daten 2	Parameter 2 an Aktion eingeben (Optional)

[Erstellen](#)

#	Name	Quellnummer-Filter	Zielformat-Filter	Aktion	Daten 1	Daten 2	Aktionen
---	------	--------------------	-------------------	--------	---------	---------	----------

[?] Das Diagramm zeigt, wie die "Eingangsregel" definiert wird und werden in Zukunft angepasst. Im Diagramm ist die Konfiguration der verschiedenen Funktionen sowie die zugehörigen Parameter dargestellt. Die Details können im Menü "Einstellungen" unter "Routing" eingesehen werden.

6. Abschließend muss noch ein Rebuild der Konfiguration durchgeführt werden, hierfür unter "Einstellungen Aktionen" auf "Konfiguration Rebuild" klicken - ohne diesen Schritt wird die neue Eingangsroute nicht aktiviert.

⚠ Warnung: Standort ohne IP-Einschränkung gefunden!

System

[Konfiguration Rebuild](#)

Erzwingen Sie die Neugenerierung der Konfiguration. Der "Kernel Reload" ist automatisch integriert. Info: Die Konfiguration wird automatisch erstellt, wenn Sie systemweite Änderungen vornehmen.

Kernel Reload	Erzwingen Sie das Neuladen der System-Konfiguration. Achtung: Aktuelle Gespräche werden unterbrochen.
Kernel Neustart	Erzwingen Sie den Neustart des System-Kernels. Achtung: Alle aktiven Gespräche werden abgebrochen und Verbindungen zu den Endgeräten getrennt.
Systemdienste überprüfen	Erzwingen Sie die Überprüfung der System-Dienste. Info: Dieser Check wird in regelmäßigen Abständen im Hintergrund automatisch durchgeführt.
Provisionierung synchronisieren	Erzwingen Sie die umfassende Synchronisation der gesamten Endgeräte-Provisionierung.
XMPP-Nachrichtendienst Neustart	Die Konfiguration des XMPP-Nachrichtendienstes wird überprüft und der Dienst neu gestartet. Achtung: Dadurch werden alle XMPP-Verbindungen umgehend getrennt.
XMPP-Nachrichtendienst synchronisieren	Der XMPP-Nachrichtendienst wird mit der Telefonanlage neu synchronisiert. Achtung: Dadurch werden möglicherweise verlorene XMPP-Verbindungen umgehend getrennt und unter Umständen Offline-Nachrichten gelöscht.
Lizenz Check	Erzwingen Sie die Überprüfung des Lizenz-Schlüssels. Info: Dieser Check wird in regelmäßigen Abständen im Hintergrund automatisch durchgeführt.
Lizenz Reparatur	Aktivieren Sie alle Nebenstellen und erzwingen Sie die Überprüfung des Lizenz-Schlüssels. Info: Diese Prozedur ist zur Verwendung nach einem Internetausfall vorgesehen.
FAX-Relay Test	Testen Sie Ihre FAX-Relay-Einstellungen. Info: Es wird ein Dokument an Ihre Email-Adresse für regulären FAX-Empfang mit Demo-Anhang gesendet.
Tagesbericht senden	Der Tagesbericht zum aktuellen Zeitpunkt erstellt und umgehend an die hinterlegte Accounting-Adresse zugestellt. Info: Dies löst manuell den aufrufenden automatisierten Hintergrunddienst aus.
Alle Zugangsdaten Übersicht	Es werden die alle Zugangsdaten aller Nebenstellen aufgelistet.

TLS