

HowTo: Vermittlungsszenarien

- [Vorwort](#)
- [Komfortfunktionen](#)
 - [Wechsel von Vermittlungsszenarien](#)
 - [Bandansagen und Neubesprechung](#)
- [Planung und Abbildung](#)
 - [Temporärer Überbrückbarkeit von Geschäftszeit](#)
 - [Zeitlich inkonsistente Besetzung der Vermittlungsrolle](#)

Vorwort

Die Vermittlung wird per Rufnummer als zentrale Anlaufstelle für eingehende Anrufe betrachtet. Wenn im Anforderungsprofil des Endkunden die Wählplanlogik nicht eindeutig definierbar ist und ein regelmäßiger Eingriff in die Konfiguration absehbar ist, dann gilt zu prüfen, ob durch mehrere Varianten der Vermittlung diese dennoch vorab abbildbar ist. Mit **Vermittlungsszenarien** bilden Sie mehrere Rahmenbedingungen sowie Varianten der Vermittlung ab und haben die Möglichkeit, diese komfortabel und effizient in Echtzeit zu wechseln. Als Beispiele für eine sinnvolle Anwendung von Vermittlungsszenarien gelten nachfolgende Anforderungen:

- Die Geschäftszeiten sind nicht konsistent
- Die personelle Besetzung der Vermittlungsrolle ist nicht konsistent
- Die Reaktionszeit der Anrufannahme ist kritisch und nicht mit Regeln abbildbar
- Rahmenbedingungen für die Vermittlungsrolle sind nicht eindeutig
- Als Namenskonvention gilt für Vermittlungsszenarien:
Die Durchwahlenvergabe beginnt mit 1001 und wird fortlaufend erhöht, wobei 1001 das erste Vermittlungsszenario ist, 1002 das zweite usw.

Komfortfunktionen

Nachfolgende Komfortfunktionen stehen für Vermittlungsszenarien zur Verfügung:

Wechsel von Vermittlungsszenarien

Auf die Multifunktionstasten von Endgeräten können Vermittlungsszenarien individuell gebunden werden. Diese zeigen in Echtzeit das aktuell aktive Vermittlungsszenario an und eine Betätigung der jeweiligen Taste aktiviert das entsprechende Vermittlungsszenario umgehend. Die Anzeige des Statuswechsels erfolgt endgeräteübergreifend in Echtzeit. Für die Bindung des Vermittlungsszenarios auf eine Multifunktionstaste müssen nachfolgende Einstellungen gegeben sein:

- **Überwache Status von Vermittlungsszenarien: JA**

*Diesen Schalter finden Sie unter **Einstellungen / System / Globale Einstellungen**. Im Auslieferungszustand ist diese Funktion aktiv. Bei automatisierter Provisionierung können Sie nachfolgenden **Feature-Code** verwenden, um eine Schnellwahltaste inkl. Überwachung einem bestimmten Vermittlungsszenario zuzuordnen.*

Vermittlung auf **Gruppe** setzen:

***9941*[RUFNUMMER]*[WERT]**

- Bitte **[RUFNUMMER]** durch Rufnummer ersetzen
- Bitte **[WERT]** durch **Gruppendurchwahl** ersetzen
- Z.B. *9941*43123456789*10

Vermittlung auf **Nebenstelle (Automatisch)** setzen:

***9942*[RUFNUMMER]*[WERT]**

- Bitte **[RUFNUMMER]** durch **Rufnummer** ersetzen
- Bitte **[WERT]** durch **Nebenstellendurchwahl** ersetzen
- Z.B. *9942*43123456789*10

Vermittlung auf **Sprachbox** setzen:

***9943*[RUFNUMMER]*[WERT]**

- Bitte **[RUFNUMMER]** durch **Rufnummer** ersetzen
- Bitte **[WERT]** durch **Nebenstellendurchwahl** ersetzen
- Z.B. *9943*43123456789*10

Vermittlung auf **Externe Rufnummer** setzen:

***9944*[RUFNUMMER]*[WERT]**

- Bitte **[RUFNUMMER]** durch **Rufnummer** ersetzen
- Bitte **[WERT]** durch **ext. Rufnummer** ersetzen
- Z.B. *9944*43123456789*06641234567

*Hinweis: Sie können Multifunktionstasten beispielsweise unter **Einstellungen / Nebenstellen / Snom Provisionierung / Detailsicht / Multifunktionstasten** definieren.*

Bandansagen und Neubesprechung

Beim Einsatz von Vermittlungsszenarien wird allgemein empfohlen, **Begrüßungen bzw. Bandansagen** erst auf Ebene der Szenarien abzubilden und nicht bereits auf Ebene der **Rufnummer**. Somit bleibt die Flexibilität gegeben, die gesamte Begrüßung durch eine temporär relevante Bandansage zu ersetzen. Beim Einsatz von Gruppen oder Wartelisten als Vermittlungsszenarien können Sie mit nachfolgenden **Feature-Codes** eine Stapelverarbeitungsroutine des **Audio Mix Prozessors** mit umgehender Anwendung auf das jeweilige Szenario starten.

Direktbesprechung der Begrüßung für Geschäftszeit:

***99241*[WERT]**

- Bitte **[WERT]** durch **Gruppendurchwahl** ersetzen
- Z.B. *99241*1003

Hinweis: Wenn man den Feature- Code über ein Telefon wählt hört man einen Piepton und man kann eine Ansage aufsprechen, danach mit "#" die ANsage speichern. Danach wird die Ansage 3x vorgespielt und das Gespräch wird automatisch beendet.

Direktbesprechung der Begrüßung für Freizeit:

***99242*[WERT]**

- Bitte **[WERT]** durch **Gruppendurchwahl** ersetzen
- Z.B. *99242*1003

Hinweis: Wenn man den Feature- Code über ein Telefon wählt hört man einen Piepton und man kann eine Ansage aufsprechen, danach mit "#" die ANsage speichern. Danach wird die Ansage 3x vorgespielt und das Gespräch wird automatisch beendet.

*Hinweis: Bitte beachten Sie, dass in der Gruppe die Begrüßung für Geschäftszeit/Freizeit aktiv sein muss und eine Geschäftszeit definiert werden muss. Mit der Eingabe von **00:00-23:59,mon-sun,*,*** werden alle eingehenden Anrufe der Kategorie Geschäftszeit zugeordnet.*

Planung und Abbildung

Eingehende Anrufe werden zur Weiterverarbeitung an die entsprechende Zielrufnummer übergeben. Beim Einsatz von Vermittlungsszenarien sollten von der Rufnummer keine Entscheidungen respektive der aktuellen Zeit getroffen werden. Darüber hinaus sollte keine Begrüßung auf Ebene der Rufnummer erfolgen. Stattdessen sollten die Anrufe ungefiltert an der aktive Vermittlungsszenario übergeben werden. Das Vermittlungsszenario kann unabhängig die Logik der Verarbeitung von eingehenden Anrufen abbilden. Nachfolgende Anforderungsprofile helfen Ihnen bei der Konzipierung von Vermittlungsszenarien.

Temporärer Überbrückbarkeit von Geschäftszeit

Dieses Modell sieht vor, dass Ihre Geschäftszeit temporär überbrückt werden kann.

- **Ebene der Rufnummer**
 - Keine Geschäftszeit
 - Keine Begrüßung
- **Vermittlungsszenario 1 - Automatisch (DW 1001)**
 - Bildet Geschäftszeit ab
 - Keine Begrüßung
 - Wechselt bei Geschäftszeit unbedingt zu "Vermittlungsszenario 2 - Geschäftszeit"
 - Wechselt bei Freizeit unbedingt zu "Vermittlungsszenario 3 - Freizeit"
- **Vermittlungsszenario 2 - Geschäftszeit (DW 1002)**
 - Keine Geschäftszeit
 - Bildet Begrüßung ab
 - Bildet Wählplanlogik ab
- **Vermittlungsszenario 3 - Freizeit (DW 1003)**
 - Keine Geschäftszeit
 - Bildet Begrüßung ab
 - Bildet Wählplanlogik ab: Z.B. Wechsel zu Sprachbox
- **Vermittlungsszenario 4 - Ausnahme (DW 1004)**
 - Keine Geschäftszeit
 - Bildet Begrüßung ab
 - Bildet Wählplanlogik ab: Z.B. Wechsel zu Sprachbox

In diesem Modell wird vorgesehen, dass sich die **Bandansagen** für Geschäftszeit bzw. Freizeit in der Regel nicht ändern und dabei hochwertige Begrüßungen eingesetzt werden. Die temporären Bandansagen werden immer auf das **Vermittlungsszenario 4 - Ausnahme** angewendet. Somit ist die kurzfristige Wiederherstellbarkeit des Normalbetriebs jederzeit gegeben.

Zeitlich inkonsistente Besetzung der Vermittlungsrolle

Wenn die Vermittlungsrolle die Geschäftszeiten nicht vollständig abdecken kann und eine klassische Stapelverarbeitung bei gegebener Besetzung nicht erfolgen soll, dann wird das nachfolgende Modell empfohlen.

- **Ebene der Rufnummer**
 - Bildet Geschäftszeit ab
 - Keine Begrüßung für Geschäftszeit

- Bildet Begrüßung für Freizeit ab
- **Vermittlungsszenario 1 - Vermittlungsrolle besetzt (DW 1001)**
 - Keine Geschäftszeit
 - Keine Begrüßung
 - Bildet Wählplanlogik ab: Z.B. Vermittlung + Sprachbox
- **Vermittlungsszenario 2 - Vermittlungsrolle nicht besetzt (DW 1002)**
 - Keine Geschäftszeit
 - Keine Begrüßung
 - Bildet Wählplanlogik ab: Z.B. Weiterleitung auf Mobilfunk + Sprachbox
- **Vermittlungsszenario 3 - Ausnahme (DW 1003)**
 - Keine Geschäftszeit
 - Bildet Begrüßung ab
 - Bildet Wählplanlogik ab: Z.B. Wechsel zu Sprachbox

In diesem Modell wird vorgesehen, dass sich die Bandansagen für Geschäftszeit bzw. Freizeit in der Regel nicht ändern und dabei hochwertige Begrüßungen eingesetzt werden. Die temporären Bandansagen werden immer auf das **Vermittlungsszenario 3 - Ausnahme** angewendet. Somit ist die kurzfristige Wiederherstellbarkeit des Normalbetriebs jederzeit gegeben. Darüber hinaus wird immer die an einer Stelle hinterlegte Geschäftszeit respektiert und sogar das Ausnahmeszenario gilt nur außerhalb der Geschäftszeit.