

# Gruppen

- [Vorwort](#)
- [Allgemeine Einstellungen](#)
- [Paralleler Block](#)
- [Sequentieller Block](#)
- [Standard Fallback](#)
- [Individueller Fallback](#)

## Vorwort

Gruppen sind Nebenstellen-Pools mit individueller Wählplan-Logik bezüglich einzelner Nebenstellen-Mitglieder. Eine Gruppe gilt als eine Konstruktions-Komponente des Wählplans und kann wie eine Nebenstelle angesprochen werden. Neben der **Gruppe** gibt es auch **Wartelisten**. Der primäre Einsatz von Gruppen ist die logische Verbindung von Nebenstellen, wenn die Mitarbeiterersetzbarkeit bei eingehenden Anrufen gegeben ist: Wenn eingehende Anrufe keinen bestimmten Mitarbeiter wünschen, dann können Sie nach diversen Fallback-Szenarien diese als spezifische Steuerung benutzen, um geregelt Anrufe entsprechend zu vermitteln.

## Allgemeine Einstellungen

- **Durchwahl**  
Gruppen werden als virtuelle Nebenstellen gehandhabt und benötigen daher immer eine Durchwahl. Auch, wenn Sie diese aus internen Wählplänen wie Menüsteuerungen etc. verwenden, muss immer eine Durchwahl hinterlegt werden. Bitte wählen Sie in diesem Fall eine Durchwahl, die mit dem Nebenstellenschema nicht kollidiert.
- **Anzeigename**  
Für die interne Konfiguration der Telefonanlage wird zur erleichterten Bedienung der **Anzeigename** an Stelle der Durchwahl angezeigt.
- **Beschreibung**  
Dieses Informationsfeld ist optional.
- **Eingehende Direktanrufe**  
Dies betrifft den externen Zugriffspunkt von Gruppen. Für Gruppen, die aus internen Wählplänen heraus benutzt werden, wie beispielsweise der Vermittlung oder Menüsteuerung, ist die externe Direktdurchwahl nicht notwendig.
- **Spezifische Arbeitszeit**  
Es ist möglich, eine gruppenspezifische Arbeitszeit (Bis zu drei Zeitspannen) zu definieren. Mit den nachfolgenden Optionen **Freizeit: Auflegen statt Rückgabe** und **Freizeit: Fallback statt Rückgabe** können Sie das Verhalten außerhalb der Arbeitszeit definieren. Andernfalls wird im Wählplan der Gruppe fortgesetzt. Für den genauen Syntax der Eingabe, sehen Sie bitte unter **Rufnummern-Einstellungen** nach. Unter **Globale Wählplaneinstellungen** können Sie Ihre allgemeinen Geschäftszeiten hinterlegen. Aktivieren Sie optional die globale Option **Geschäftszeiten gelten für Gruppen**. Sie können für Gruppen auch gruppenspezifische Geschäftszeiten hinterlegen. Die Überprüfung der nebenstellenspezifischen Geschäftszeiten erfolgt nach der Überprüfung der allgemeinen Geschäftszeiten.

Darüber hinaus gibt es **globale Einstellungen**, die das allgemeine Verhalten aller Gruppen verändern.

- **Arbeitszeit: Begrüßung (Standard)**  
Es kann abhängig oder unabhängig von der spez. Arbeitszeit eine gruppenspez. Begrüßung definiert werden. Die Begrüßung wird vor dem Abarbeiten des Gruppenwählplans abgespielt und ruft eine Verzögerung der Anrufsignalisierung hervor. Wenn keine spez. Arbeitszeit hinterlegt wurde, dann wird diese Begrüßung abgespielt. Andernfalls wird zwischen der jeweiligen Begrüßung unterschieden.
- **Freizeit: Methode**  
Geben Sie an, ob der Anruf auf diese Gruppe, wenn er außerhalb der Geschäftszeiten getätigt wird, normal verarbeitet werden soll, oder an eine andere Nebenstelle, Gruppe oder Rufnummer übergeben werden soll.
- **Freizeit: Begrüßung**  
Diese Begrüßung ist abhängig von der gruppenspez. hinterlegten Arbeitszeit. Außerhalb des definierten Zeitfensters wird diese Begrüßung abgespielt.
- **Freizeit: Auflegen statt Rückgabe**  
Nach optionalem Abspielen der spez. Gruppenbegrüßung außerhalb der Arbeitszeit kann anstatt der Rückgabe zum Parentalkontext der eingehende Anruf aufgelegt werden. Bitte beachten Sie, dass Sie in Ihrer Ansage für Freizeit eine freundliche Verabschiedung.
- **Freizeit: Fallback statt Rückgabe**  
Nach optionalem Abspielen der spez. Gruppenbegrüßung kann zum individuellen Fallback im Gruppenwählplan gesprungen werden, wenn nicht aufgelegt wurde. Andernfalls wird zum Parentalkontext zurückgegeben.
- **Failover-Methode**  
Es wird vor Ausführung des Gruppenanrufs geprüft, ob zumindest eine der verknüpften Nebenstellen (siehe **Parallelblock in Normalen Gruppen** und **Prioritäten in Wartelisten**) auf der Telefonanlage REGISTRIERT ist. Andernfalls wird das Failover-Routing abgearbeitet. Diese Einstellung ist besonders nützlich, wenn Sie eine Cloud-Installation betreiben und keine Qualitätssicherung über die Internet-Konnektivität der Endgeräte besteht.
- **Signalisierungsanzahl: Paralleler Block**  
Definieren Sie, wie oft der parallele Block abgearbeitet werden soll, bevor der sequentielle Block in Kraft tritt.
- **Signalisierungsanzahl: Sequentieller Block**  
Definieren Sie, wie oft der sequentielle Block abgearbeitet werden soll, bevor der individuelle Fallback in Kraft tritt.
- **Wählmethode: Paralleler Block**  
Es werden ausschließlich hinterlegte Mobilfunknummern der Nebenstellen angewählt. Der Mobilfunk-Gruppenanruf dauert respektive globaler Einstellungen 18 Sekunden.
- **Signalisierungsdauer: Paralleler Block**  
Sie können die Signalisierungsdauer für den Parallelen Block individuell festlegen. Die globale Einstellung für die Signalisierungsdauer interner Anrufe beträgt 20 Sekunden.

- **Eingehende VoIP-Direktanrufe**  
Sie können eingehende VoIP-Direktanrufe für diese Gruppe aktivieren. Bitte erlauben Sie unter **SIP-Einstellungen unbekannte Quellen**
- **Accounting (Warnungen)**  
Tragen Sie Schwellwerte für das Telefonieverhalten dieser Gruppe ein und erhalten Sie eine Mail wenn diese Schwellwerte überschritten sind.

## Paralleler Block

Der parallele Block ist die eigentliche Zuordnung von Nebenstellen zu einer Gruppe. Diese Zuordnung ist beispielsweise für die automatische Anrufannahme relevant. Bei einem Anruf auf verknüpfte Nebenstellen werden alle Endgeräte gleichzeitig angerufen. (Siehe auch globale Einstellung **Gruppenanruf inkludiert Home-Office Account**) Beim Gruppenanruf wird die unbedingte Sofortweiterleitung, die seitens eines Endgeräts individuell hinterlegt werden kann, ignoriert. Der Effekt ist, dass man im Falle einer "unbedingten Sofortweiterleitung" diese Funktion für eingehende Anrufe verwenden kann, wenn die Ersetzbarkeit der Nebenstelle nicht gegeben ist (Eingehende Anrufe auf die Direktdurchwahl der Nebenstelle). Dem entgegen ist bei einem Gruppenanruf die Ersetzbarkeit der Nebenstelle gegeben.

- **Teilersetzbarkeit von Nebenstellen**  
Allgemein können Nebenstellen sofort oder nach einer Verzögerung Anrufe auf Gruppen vermitteln, um erweiterte Wählplanfunktionen von Gruppen zu verwenden. Damit können beispielsweise Szenarien abgebildet werden, in denen bei Nichtverfügbarkeit der direkt durchgewählten Nebenstelle (nicht ersetzbar) trotz des allgemeinen Fallbacks auf die Vermittlung spezielle Fallbacks definiert werden, sodass Anrufe auf bestimmte Mitarbeiter weitergereicht werden, bevor diese zur Vermittlung weitergereicht werden. Diese Konfiguration nennen wir "Teilersetzbarkeit".
- **Wählmethode: Paralleler Block**  
In der Regel werden Parallelanrufe auf VoIP-Endgeräte beschränkt. Damit ist es sichergestellt, dass keine Anrufe unerwarteterweise von div. Sprachboxen etwaiger Mobilfunk-Provider abgefangen werden bzw. externe Kosten entstehen. Es ist allerdings möglich, Gruppenanrufe auf Mobilfunk-Endgeräte anzuwenden. Beachten Sie dabei bitte, dass die angerufenen Mobilfunk-Endgeräte bei Nichterreichbarkeit keine Weiterleitung zu Ihren jeweiligen Sprachboxen ihres Mobilfunk-Providers ausführen.

*Hinweis: Der parallele Block kann beliebig oft abgearbeitet werden. Siehe dazu die gruppenspezifische Einstellung **Signalisierungsanzahl Paralleler Block**.*

## Sequentieller Block

Der sequentielle Block wird verwendet, um in allen Anwendungsgebieten von Gruppen Wählpläne mit höherer Präzision abzubilden. Es können geordnete Zuordnungen zu einzelnen Nebenstellen hinterlegt werden, bei denen per Eintrag individuell Dauer und Standortprofil definiert werden kann. Bei der Vermittlung eines Anrufes zu einer Gruppe werden entsprechend des sequentiellen Blocks alle Einträge hintereinander abgearbeitet. Bitte, beachten Sie, dass manche Standortprofile (Mobil, Sprachbox) Anrufe abfangen und damit deren weitere Verarbeitung seitens der Gruppe verhindern können. Wenn sequentiell mehrere Mobilfunk-Rufnummern angerufen werden sollen, dann sollte sichergestellt werden, dass einerseits die Rufdauer nicht unter dem Zeitlimit der Mobilfunk-Sprachbox des jeweiligen Zielproviders liegt und andererseits die Rufnummer allgemein erreichbar ist. Optional können Sie bei der Zielrufnummer im Rahmen der Mobilfunkeinstellungen die Rufumleitung bei Nichterreichbarkeit deaktivieren.

*Hinweis: Der sequentielle Block kann beliebig oft abgearbeitet werden. Siehe dazu die gruppenspezifische Einstellung **Signalisierungsanzahl Sequentieller Block**.*

## Standard Fallback

- **Fallback auf Vermittlung**  
Hier werden die globalen und wählplanspezifisch relevanten Einstellungen aufgelistet.

## Individueller Fallback

Am Ende es Gruppenwählplans kann zu einer weiteren Gruppe bzw. Warteliste oder Nebenstelle vermittelt werden. Damit ist eine Serienschaltung von Gruppen möglich. Allgemein soll die Tiefenschachtelung von Gruppen aus Leistungsgründen vermieden werden. Die individuelle Vermittlung zu Nebenstellen wird verwendet, um Hilfsgruppen von erweiterten Nebenstellen-Wählplänen wieder zurück zu den Quellnebenstellen zu vermitteln. Wenn eine Nebenstelle angerufen wird, kann diese im Rahmen des Standortprofils **Gruppenvertretung** eine komplexere Wählplanlogik benutzen. Diese kann hiermit wieder an die Nebenstelle zurück vermittelt werden. Wieder aus Leistungsgründen werden hier Standortprofile Vertretung und Gruppenvertretung bei der individuellen Rückvermittlung ausgeblendet. Es ist außerdem möglich, auf andere Gruppen den Fallback zu definieren. Darüber hinaus können Sie auf ext. Rufnummern den Anruf weiterleiten, sofern gewünscht. Dabei wird zwischen einem regulären externen Anruf oder einer internen, mobilen Weiterleitung unterschieden.

*Hinweis: Mit den **Feature-Codes** für Vermittlungsmodifikation ist es möglich, kurzfristig die gesamte Vermittlung auf ein externes Mobilfunk-Endgerät umzuleiten.*

- **Aktion nach Gruppenanruf**  
Sie können optional einen individuellen Sprachtext definieren, bevor der bisher erfolglose Gruppenanruf weitervermittelt wird.