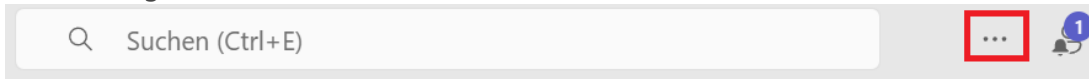


TEAMS

- Weiterleitung von Anrufen in TEAMS konfigurieren
- Übertragen eines Anrufs in Microsoft Teams oder Rückfragen an eine andere Person
- Einstellen der Benachrichtigungen in TEAMS je nach Situation (Smartphone APP)
- Assistenzfunktion in Microsoft Teams (Delegation)
- weitere Person zu einem Telefonat in TEAMS hinzufügen
- TEAMS Status konfigurieren
- Zwischen Call Queue/Auto-attendant (Hotline/Pool) und persönlichen Anrufen unterscheiden
- Call Queue beitreten ode verlassen als Operator

Weiterleitung von Anrufen in TEAMS konfigurieren

Einstellungen von TEAMS öffnen



The screenshot shows the Microsoft Teams interface. On the left, the 'Einstellungen' (Settings) sidebar is open, and the 'Anrufe' (Calls) option is selected, marked with a red '1'. The main area displays the 'Anrufe' settings. Under the 'Anrufbearbeitung und -weiterleitung' (Call processing and forwarding) section, the 'Alle Anrufe weiterleiten' (Forward all calls) toggle switch is turned on, marked with a red box and a red '2'. Below this, the dropdown menu 'Wählen Sie aus, wie alle Ihre Anrufe weitergeleitet werden sollen' is open, showing the option 'An eine neue Nummer oder einen neuen Kontakt weiterleiten', which is marked with a red '3'. The text input field 'Namen oder Telefonnummer eingeben' is highlighted with a red box and a red '4'. Other visible settings include 'Voicemail verwalten', 'Abwesenheits-Voicemail verwalten', 'Anrufgruppe verwalten', and 'Stellvertretungen verwalten'.

- 1.) Öffnen der Einstellungen von TEAMS
- 2.) Öffnen der Kategorie: Anrufe
- 3.) Aktivieren der Funktion: Alle Anrufe weiterleiten
- 4.) Auswahl der Funktion: An eine neue Nummer oder einen neuen Kontakt weiterleiten
- 5.) Eintragen der internen Rufnummer bzw. des internen Kontaktes

Übertragen eines Anrufs in Microsoft Teams oder Rückfragen an eine andere Person

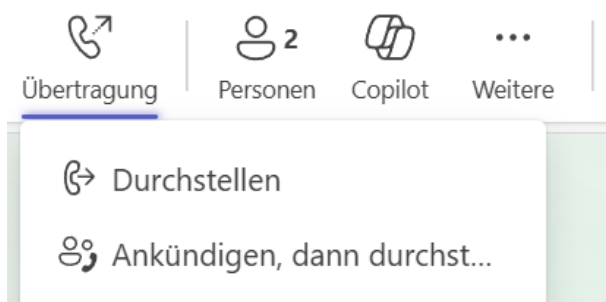
Desktop-Version

Wenn Sie in einem Telefonat sind, können Sie in der Menuleiste zwischen verschiedenen Optionen wählen



Wählen Sie "Halten" wenn der Anrufende in die Warteschlange soll, weil etwas zu klären oder zu ermitteln ist, bevor das Gespräch fortgesetzt wird

Wählen Sie **Übertragung** und dann die gewünschte Funktion, wenn Sie das Gespräch übertragen möchten



Durchstellen und die Nummer des gewünschten Ziels eintragen - Name oder Rufnummer (intern, extern oder Durchwahl)

Aktivieren Sie "Zurückrufen, wenn der Anruf nicht angenommen wird", damit der Anrufende wieder zu Ihnen zurück kommt, sollte der Empfänger nicht abnehmen

Anruf durchstellen

Einladen oder Nummer wählen



Zurückrufen, wenn der Anruf nicht
angenommen wird.

Abbrechen

Durchstellen



Ankündigen, dann durchstellen und die Nummer des gewünschten Ziels eintragen - Name oder Rufnummer (intern, extern oder Durchwahl) und auf **Ankündigen** klicken.

Person zum Ankündigen auswählen

Einladen oder Nummer wählen



17

Abbrechen



Ankündigen

Ein weiteres Gespräch wird aufgebaut und Sie können "**Durchstellen**", wenn alles notwendige besprochen wurde.

Durchstellen



Wähltastatur



Halten



Übertragung



Personen



Copilot



Weitere



Mikro



Verlassen

Link zur Anleitung von Microsoft:

<https://support.microsoft.com/de-de/office/%C3%BCbertragen-eines-anrufs-in-microsoft-teams-b7f40f14-e083-46b9-b739-68038c8f73a0#ID0EBBD=Desktop>

Einstellen der Benachrichtigungen in TEAMS je nach Situation (Smartphone APP)

In der **linken oberen Ecke** befindet sich Ihr **Konto** mit Ihrem Bild bzw. Ihren Initialien.
Klicken Sie dies an und dann auf **Einstellungen - Benachrichtigungen**

Bei Benachrichtigungen wählen Sie "**Benutzerdefiniert**"

Hier können Sie Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren, ganz nach Ihrem aktuellen Bedarf

Weiterhin gibt es weiter unter in der App im Bereich "Benachrichtigungen blockieren" unter anderem folgende Optionen:

Blockieren, wenn auf dem Desktop aktiv

Blockieren, wenn in Besprechung

Beides kann Sie dabei unterstützen, für weniger unerwünschte Benachrichtigungen zu sorgen.

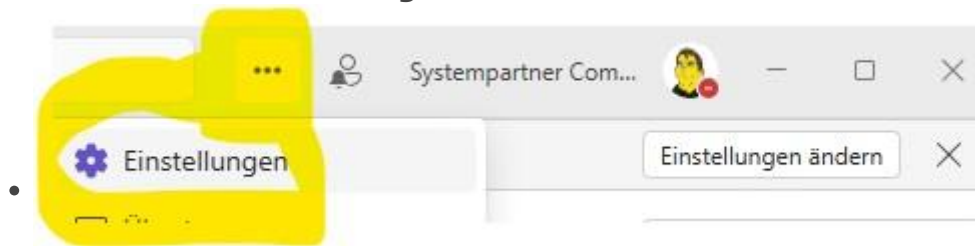
Assistenzfunktion in Microsoft Teams (Delegation)

Sie können eine Person in Teams als Stellvertretung auswählen– eine Person, die Anrufe in Ihrem Namen empfangen und tätigen kann. Wenn Sie eine Stellvertretung hinzufügen, teilen Sie im Wesentlichen Ihre Telefonleitung, damit der Delegat alle Ihre Anrufe sehen und teilen kann.

Diese Funktion bietet sich z.B. für das Sekretariat an.

Die Einrichtung wird von der Person durchgeführt, die Ihre Rufnummer teilen möchte.

- Öffnen Sie die **Einstellungen** von Microsoft Teams über die drei Punkte oben rechts



- Navigieren Sie dann zu den Optionen **Anrufe** und klicken Sie ganz unten auf **Einen Stellvertreter hinzufügen**

Ihr Status wird auf „Nicht stören“ festgelegt. Sie werden nur für dringende Nachrichten und von Ihren Kontakten mit Priorität benachrichtigt. Einstellungen an

Einstellungen

- Capitol
- Aktivität
- Chat
- Kalender
- Bookings
- Anrufe
- Kontakte
- Loop
- Warteschl...
- Capitol für ...
- Viva Insights
- OneDrive
- Schichten
- Planner
- ...
- Apps
- Informationen zu Teams

Anrufe

Voicemail verwalten

Benutzerdefinierte Begrüßung aufzeichnen

[Aufzeichnen einer Begrüßung](#)

Wählen Sie eine Sprache für Ihre Standardbegrüßung aus.

Deutsch (Deutschland)

Wählen Sie aus, was geschieht, wenn der Anruf an Voicemail umgeleitet wird.

Wählen Sie aus, was geschieht, wenn der Anruf an Voicemail umgeleitet wird.

Option für angepasste Text-zu-Sprache-Grußnachricht einrichten ⓘ

Ihre benutzerdefinierte Begrüßung

Geben Sie hier Ihre Begrüßungsnachricht ein.

Abwesenheits-Voicemail verwalten

Anrufgruppe verwalten

Anrufgruppenmitglieder können Anrufe in Ihrem Namen empfangen.

[Anrufgruppe hinzufügen](#)

Stellvertretungen verwalten

Stellvertretungen können Anrufe in Ihrem Namen tätigen und empfangen. Sie werden benachrichtigt, wenn Sie die **Anrufer**instellungen ändern, um Ihre Anrufe an sie weiterzuleiten.

[Einen Stellvertreter hinzufügen](#)

- Nun können Sie nach dem gewünschten Delegaten suchen

Ihr Status wird auf „Nicht stören“ festgelegt. Sie werden nur für dringende Nachrichten und von Ihren Kontakten mit Priorität benachrichtigt. Einstellungen i

Einstellungen

- Capitol
- Aktivität
- Chat
- Kalender
- Bookings
- Anrufe
- Kontakte
- Loop
- Warteschl...
- Capitol für ...
- Viva Insights
- OneDrive
- Schichten
- Planner
- ...
- Apps
- Informationen zu Teams


Anrufe > Verwalten von Delegierten

Stellvertretungen verwalten

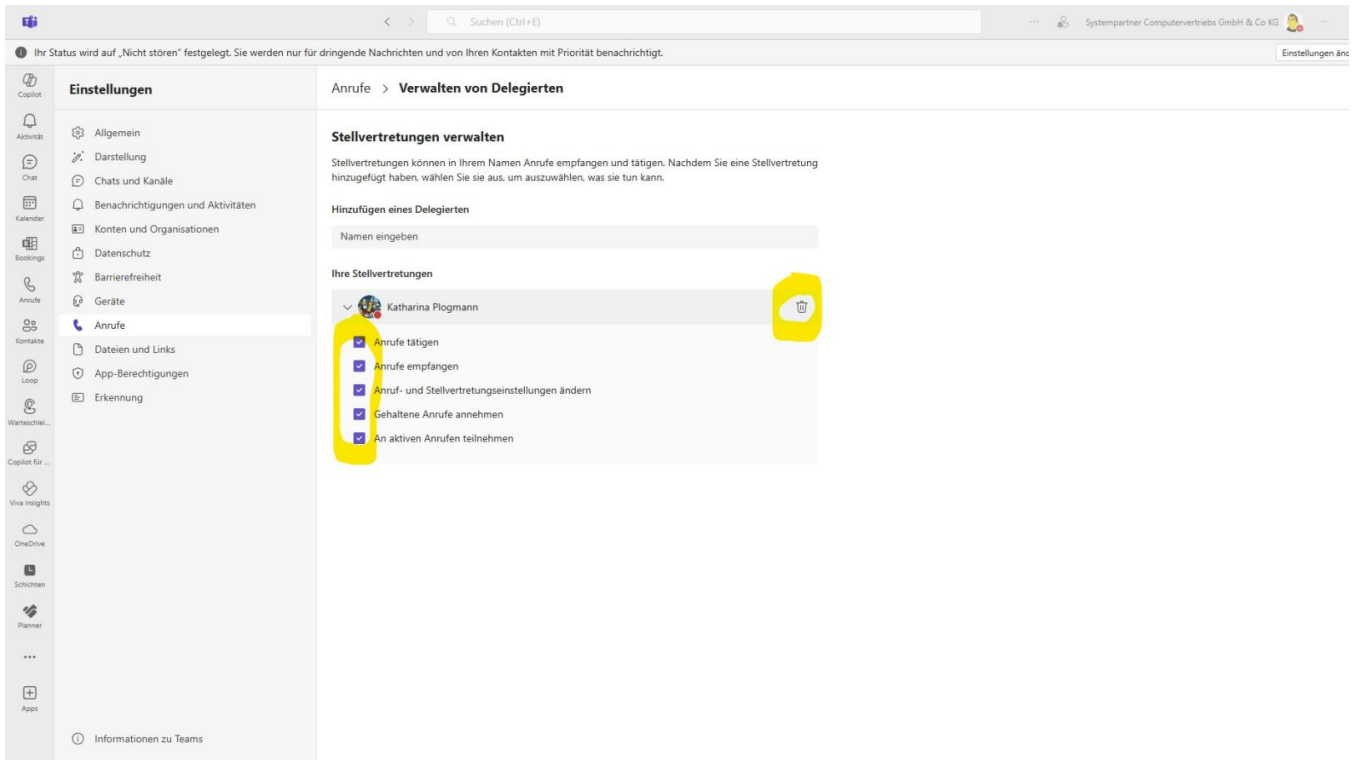
Stellvertretungen können in Ihrem Namen Anrufe empfangen und tätigen. Nachdem Sie eine Stellvertretung hinzugefügt haben, wählen Sie sie aus, um auszuwählen, was sie tun kann.

Hinzufügen eines Delegierten

Katharina

 **Katharina Plogmann**
(KP) Assistenz der Geschäftsführung

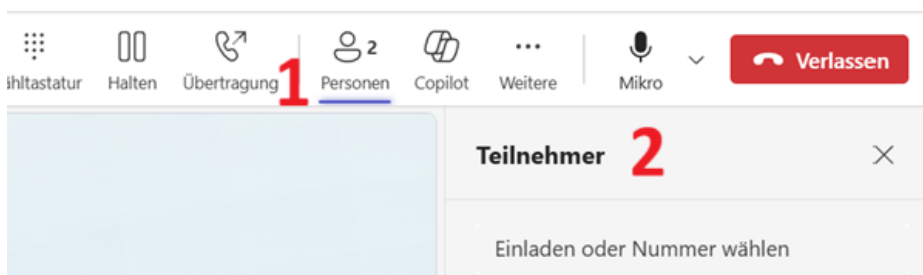
- Zum Abschluss wird die aktive Stellvertretung angezeigt



- Hier ist es dann möglich, die gewünschten **Berechtigungen** zu setzen
- Wenn die Stellvertretung nicht mehr benötigt wird, kann über den Papierkorb eine Entfernung gestartet werden

weitere Person zu einem Telefonat in TEAMS hinzufügen

Um eine weitere Person zu einem Telefonat hinzuzufügen, klicken Sie bei einem laufenden Gespräch auf Personen und geben dann die Nummer oder den Namen des Kontaktes ein



Zwischen Call Queue/Auto-attendant (Hotline/Pool) und persönlichen Anrufen unterscheiden

Im Toast ist sichtbar, wenn der Anruf für eine Call Queue/Auto-attendant (Hotline/Pool) erfolgt:



Call Queue beitreten ode verlassen als Operator

Zusätzlich zur Teams Phone Lizenz wird ein Teams Premium Abo benötigt, um die Queue App nutzen zu können.