

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

Suchen (Ctrl+E)

...

1

Einstellungen

- Aktivität
- Chat
- Kalender
- Anrufe
- OneDrive
- Copilot
- Stream
- OneNote
- Planner
- Schichten
- Hilfe
- ...
- Apps

Anrufe

1

Anrufbearbeitung und -weiterleitung

Alle Anrufe weiterleiten

2 aktivieren

Wählen Sie aus, wie alle Ihre Anrufe weitergeleitet werden sollen

3 auswählen

An eine neue Nummer oder einen neuen Kontakt weiterleiten

Namen oder Telefonnummer eingeben

4 Eintragen

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 Anrufeinstellungen ändern, um Ihre Anrufe an sie weiterzuleiten.

Einen Stellvertreter hinzufügen

Informationen zu Teams

- 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

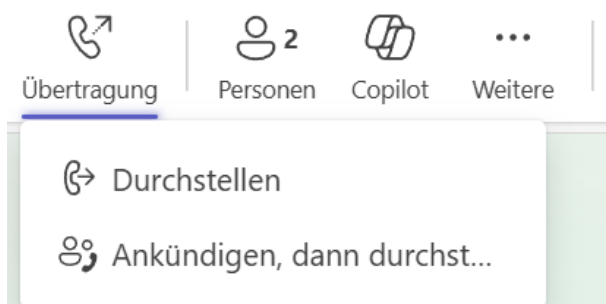
Desktop-Version

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.

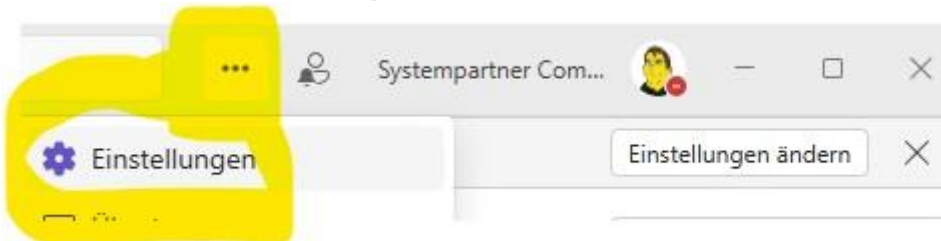
Assistenzfunktion in Microsoft Teams (Delegation)

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.

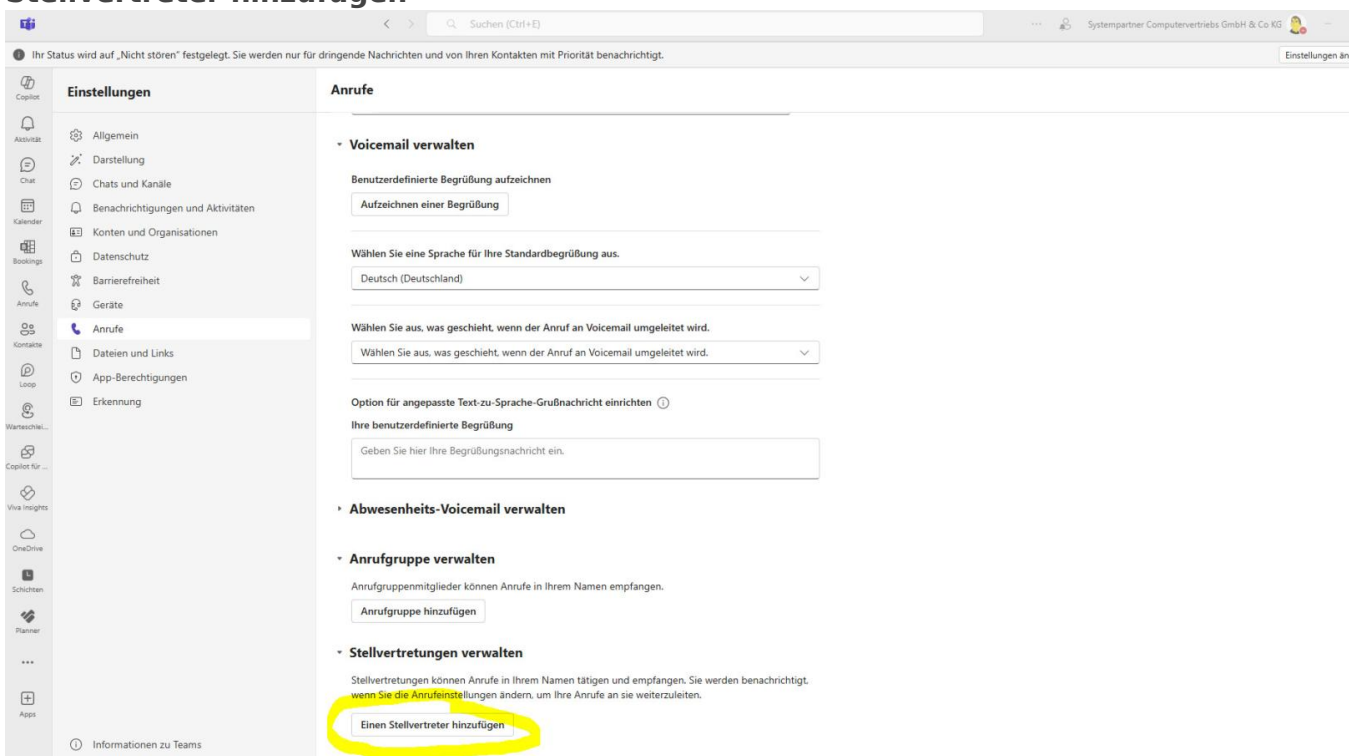
Diese Funktion bietet sich z.B. für das Sekretariat an.

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

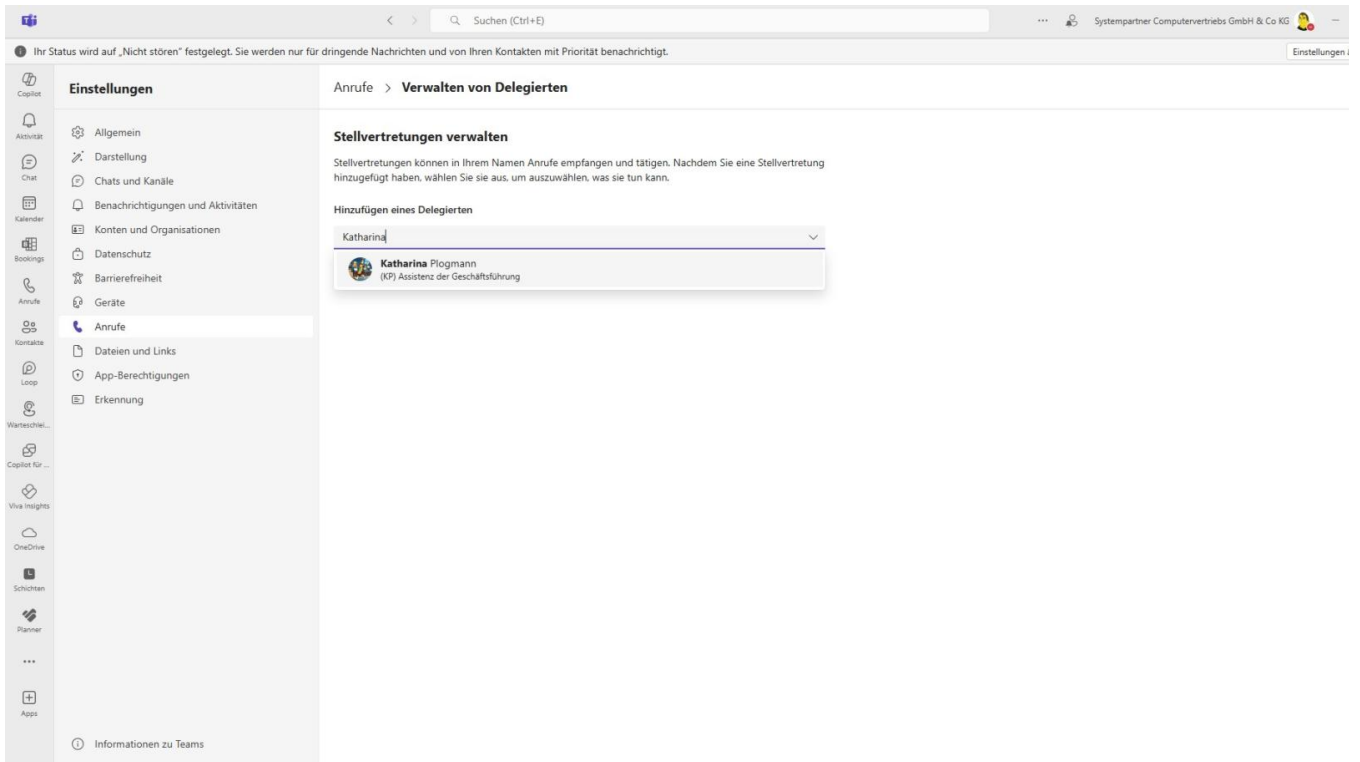
- Öffnen Sie die **Einstellungen** von Microsoft Teams über die drei Punkte oben rechts



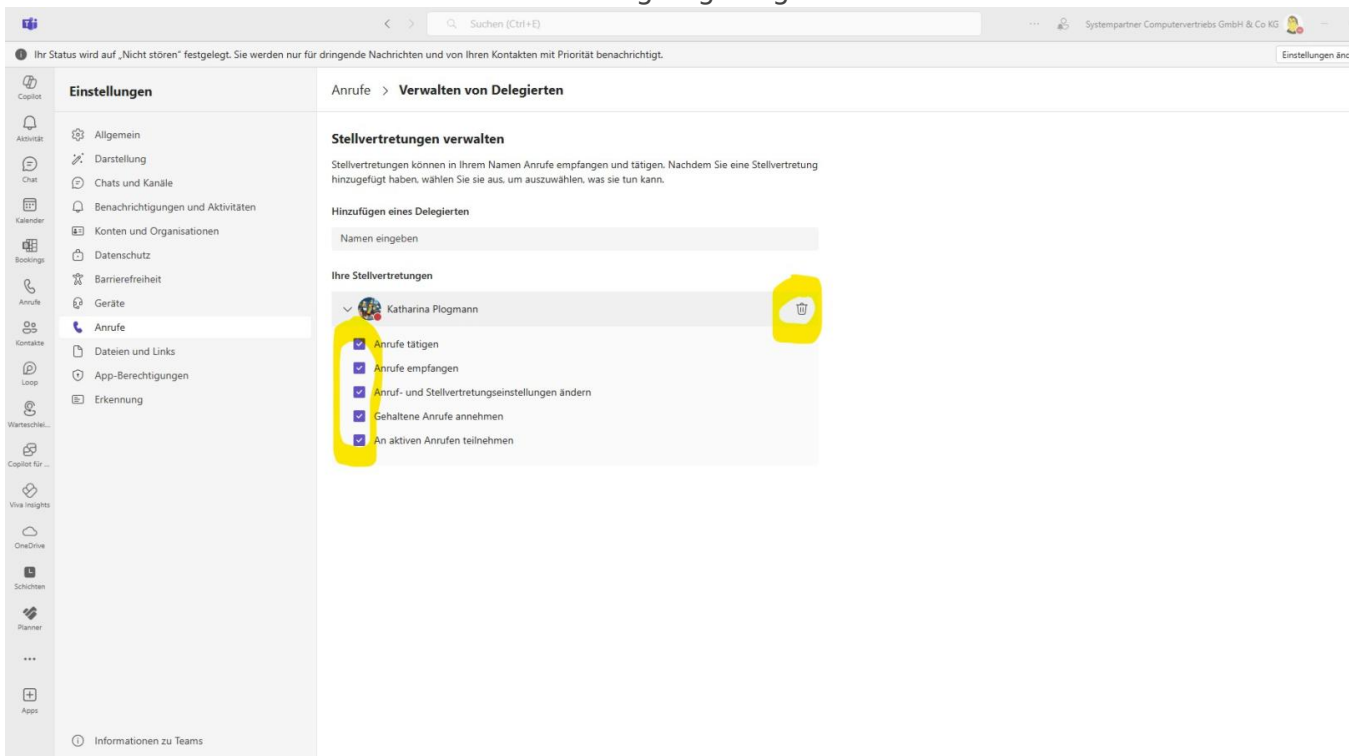
- Navigieren Sie dann zu den Optionen **Anrufe** und klicken Sie ganz unten auf **Einen Stellvertreter hinzufügen**



- Nun können Sie nach dem gewünschten Delegaten suchen



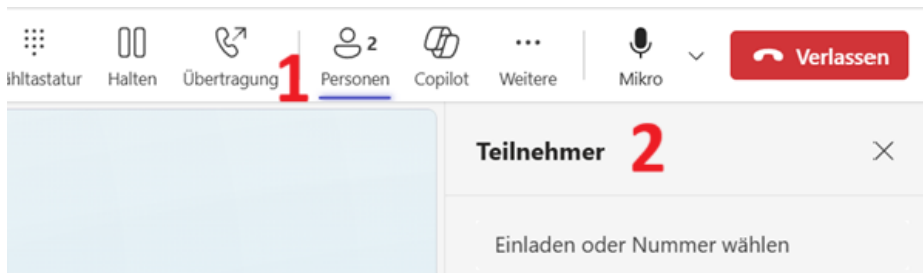
- Zum Abschluss wird die aktive Stellvertretung angezeigt



- 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.