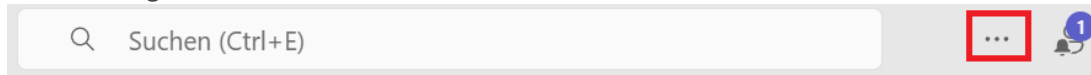


TEAMS

- [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



1

Anrufe

- 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

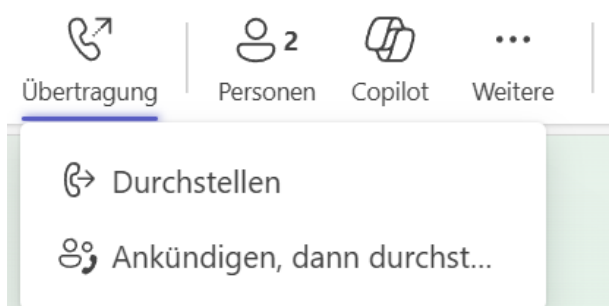
Desktop-Version

Wenn Sie in einem Telefonat sind, können Sie in der Menüleiste 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

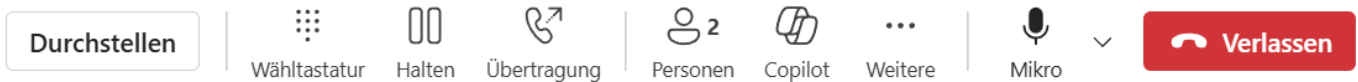
Einladen oder Nummer wählen



Abbrechen

Ankündigen

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



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.

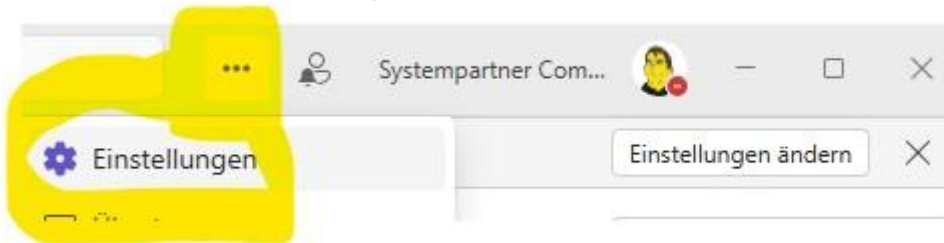
Assistenzfunktion in Microsoft Teams (Delegation)

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.

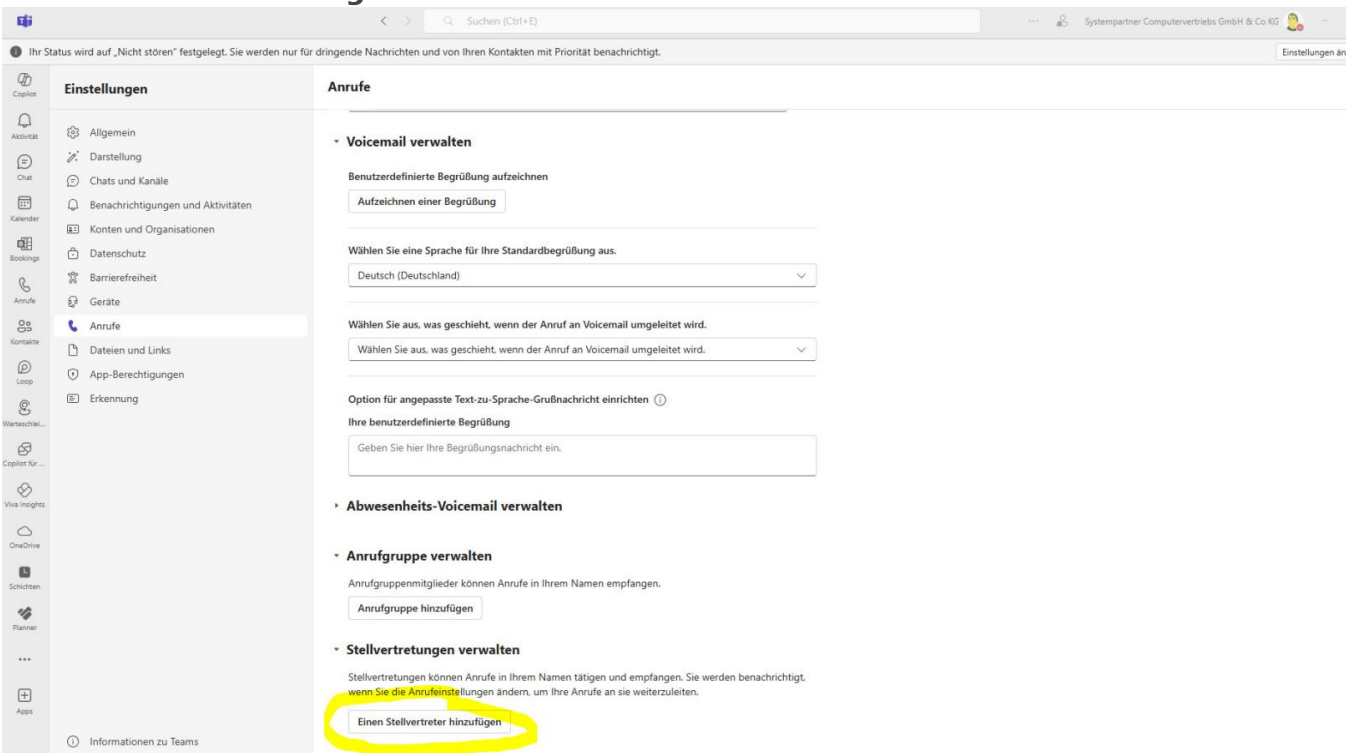
Diese Funktion bietet sich z.B. für das Sekretariat an.

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

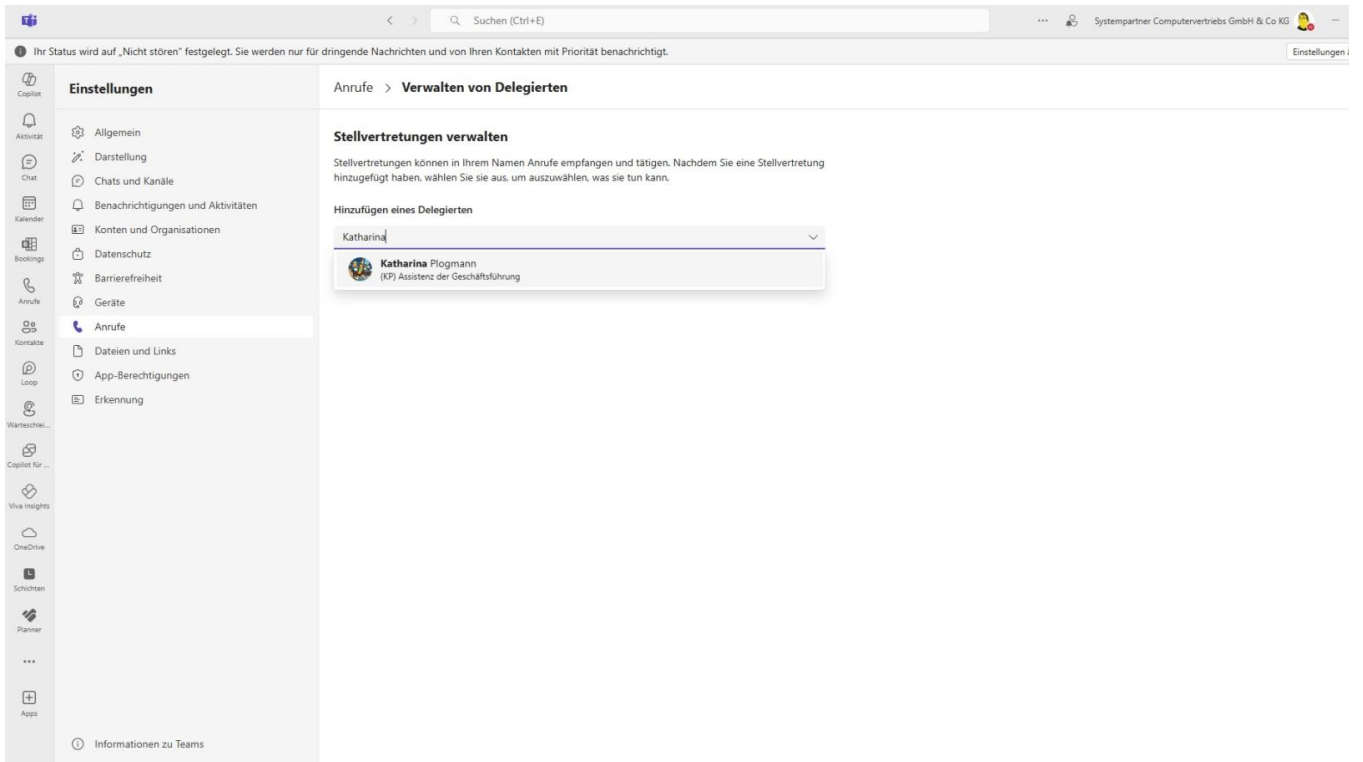
- Öffnen Sie die **Einstellungen** von Microsoft Teams über die drei Punkte oben rechts



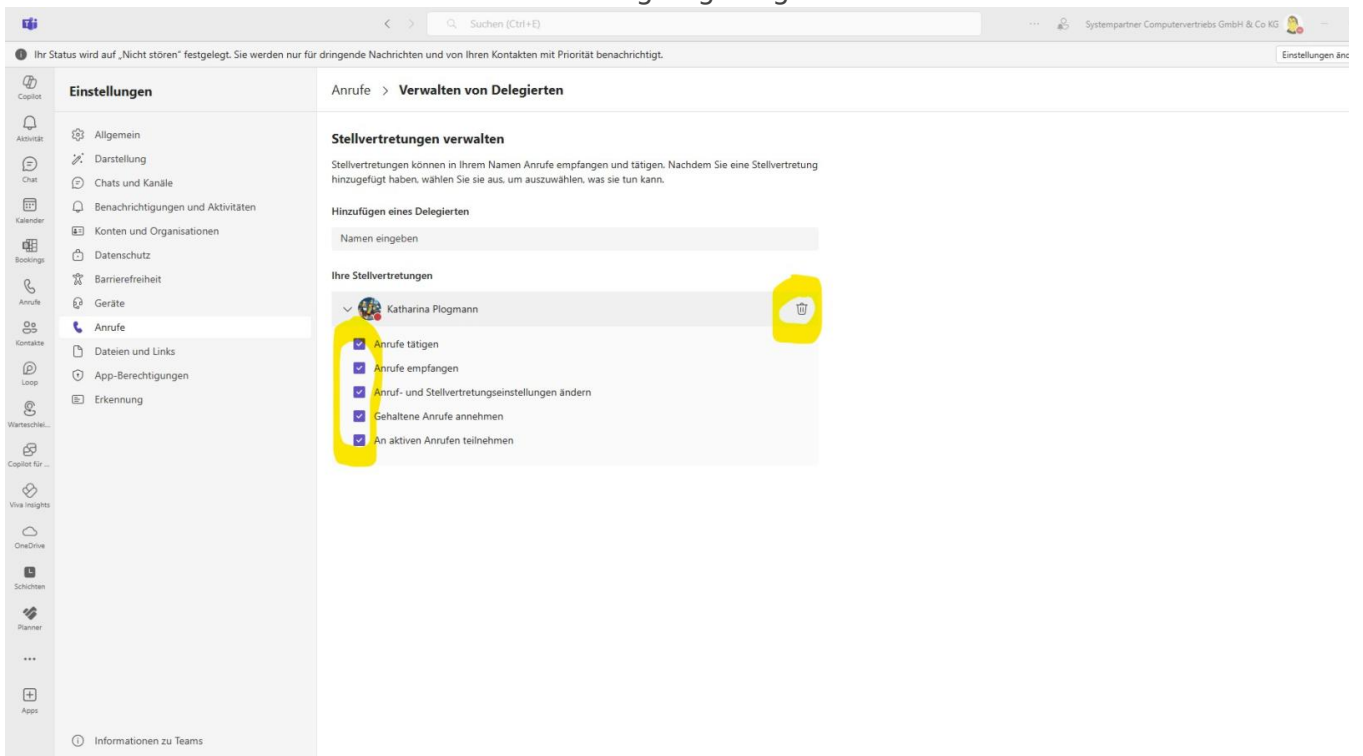
- Navigieren Sie dann zu den Optionen **Anrufe** und klicken Sie ganz unten auf **Einen Stellvertreter hinzufügen**



- Nun können Sie nach dem gewünschten Delegaten suchen



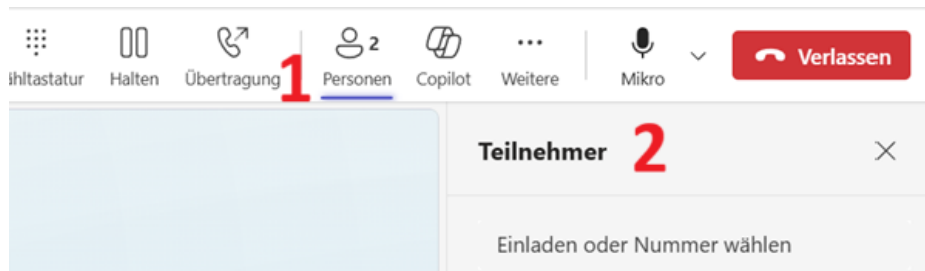
- Zum Abschluss wird die aktive Stellvertretung angezeigt



- 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



TEAMS Status konfigurieren

Status: **Beschäftigt** - das Telefon klingelt trotzdem

Status: **Nicht stören** - das Telefon klingelt nicht

Es wird empfohlen, die Datenschutzsteinstellungen entsprechend anzupassen: [Datenschutz in TEAMS k...](#) | [PC-SPEZIALIST Wiki](#) um einige Automatismen zu aktivieren

Eine weitere Möglichkeit, um weniger Benachrichtigungen und somit weniger Anrufe zu erhalten

Öffnen Sie die Einstellungen von TEAMS

Wechseln Sie zu Benachrichtigungen und Aktivitäten (1)

Entfernen Sie den Haken (2)

Wichtig!

The screenshot shows the Microsoft Teams settings interface. On the left is a sidebar with the 'Einstellungen' (Settings) menu. The 'Benachrichtigungen und Aktivitäten' (Notifications and Activities) option is highlighted with a red '1'. The main content area is titled 'Benachrichtigungen und Aktivitäten' and is divided into sections: 'Allgemein' (General), 'Audio', and 'Anzeigen' (Display). In the 'Allgemein' section, there is a checkbox for 'Alle Benachrichtigungen stummschalten (mit Ausnahme von Anrufen und Besprechungen)' which is unchecked. Below it is another unchecked checkbox for 'Dringende und vorrangige Kontaktbenachrichtigungen immer zulassen'. In the 'Anzeigen' section, there are two checkboxes: 'Nachrichten- und Inhaltsvorschau in Benachrichtigungen anzeigen' (checked) and 'Benachrichtigungen während Anrufen und Besprechungen anzeigen' (unchecked). The second checkbox is highlighted with a red box and a red '2'. Below this is a section titled 'Position auf dem Bildschirm' (Position on screen) with four preview cards: 'Unten rechts' (selected with a blue dot), 'Oben rechts', 'Unten links', and 'Oben links'.

Einstellungen

- Allgemein
- Darstellung
- Chats und Kanäle
- Benachrichtigungen und Aktivitäten 1**
- Konten und Organisationen
- Datenschutz
- Barrierefreiheit
- Geräte
- Anrufe
- Dateien und Links
- App-Berechtigungen
- Erkennung

Benachrichtigungen und Aktivitäten

Allgemein

- Alle Benachrichtigungen stummschalten (mit Ausnahme von Anrufen und Besprechungen)
- Dringende und vorrangige Kontaktbenachrichtigungen immer zulassen

Audio

- Sounds mit Benachrichtigungen wiedergeben
- Sounds für dringende und vorrangige Kontaktbenachrichtigungen wiedergeben
- Sounds bei eingehenden Anrufen, Beitrittsanfragen und Benachrichtigungen zum Starten von Besprechungen wiedergeben
- Sounds abspielen, wenn ich beschäftigt oder in einer Besprechung bin

Anzeigen

- Nachrichten- und Inhaltsvorschau in Benachrichtigungen anzeigen
- Benachrichtigungen während Anrufen und Besprechungen anzeigen 2

Position auf dem Bildschirm

- Unten rechts
- Oben rechts
- Unten links
- Oben links

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.