

TIPPS FÜR EINE BESSERE TELEFONISCHE ERREICHBARKEIT

Im Büroalltag kommt es häufig vor, dass Kolleginnen und Kollegen telefonisch nicht erreichbar sind. Damit die Kommunikation und die Erreichbarkeit per Telefon verbessert wird, gibt es einige nützliche Tipps. Im Folgenden erklären wir anhand von Beispielen, wie Sie mit einfachen Funktionen den Arbeitsalltag erleichtern können.

Der Rückruf / Das Rufjournal (Anruflisten)

Die **Rückruf-Funktion** ist für alle Nutzerinnen und Nutzer standardmäßig aktiviert. Mit dem Rückruf kann der/die Anrufende dem/der gewünschten Teilnehmer/in eine Nachricht (Briefkasten mit max. 5 Anrufen eingehend sowie ausgehend) zwecks Rückruf hinterlassen. Ist der gewählte Anschluss besetzt, kann eine Rückrufanforderung nach Beendigung des Telefonats hinterlegt werden. Der/die Anrufende erhält eine Anrufsignalisierung sobald der/die gewünschte Teilnehmer/in das Telefonat beendet hat.

Das **Rufjournal** bietet eine Übersicht aller verpassten, gewählten und angenommenen Anrufe. Diese Funktion muss von jedem Teilnehmer / jeder Teilnehmerin beantragt werden. Bei Beauftragung für eine gesamte Organisationseinheit wird die Unterschrift von allen Teilnehmern/innen benötigt. Wenn mehrere Beschäftigte im selben Raum arbeiten und das selbe Telefon benutzen, müssen alle dem Antrag auf Freischaltung des Rufjournals zustimmen.

Beispiele:

1. Max Mustermann möchte Petra Müller erreichen. Petra Müller ist aktuell nicht im Büro. Max Mustermann kann während des Anrufs einen Rückruf hinterlegen. Petra Müller erkennt den hinterlegten Rückruf auf ihrem Telefon durch Signalisierung des leuchtenden Briefumschlagsymbols.
2. Petra Müller ruft Tim Schmidt an, welcher sich bereits in einem Telefonat befindet. Petra Müller kann eine Rückrufanforderung hinterlegen. Sobald Tim Schmidt das Telefonat beendet hat, klingelt Petra Müllers Telefon. Mit Abnehmen des Hörers wird automatisch ein erneuter Anruf zu Tim Schmidt aufgebaut.

Die Anrufumleitung

Bei einer **Anrufumleitung** können eingehende Anrufe auf ein Festnetztelefon, einen Anrufbeantworter oder ein Diensthandy der RUB umgeleitet werden. Die variable Umleitung, die durch eine Funktionstaste auf dem Telefon aktiviert wird, leitet den eingehenden Anruf direkt weiter. Die Weiterleitung darf ausschließlich in Verbindung mit Dienstverträgen der Ruhr-Universität Bochum genutzt werden, da ansonsten zusätzliche Kosten anfallen.

Beispiele:

1. Max Mustermann wartet auf einen dringenden Anruf, muss jedoch das Büro kurzzeitig verlassen. Er aktiviert die variable Anrufumleitung und ist unterwegs auf seinem dienstlichen Endgerät erreichbar.
2. Petra Müller ist für zwei Wochen im Urlaub und hat folgende Möglichkeiten:
 - a. Sie aktiviert Ihren bereits eingerichteten Anrufbeantworter über die variable Anrufumleitung, sodass dieser die ankommenden Anrufe direkt entgegennimmt.
 - b. Sie aktiviert die variable Rufumleitung und leitet ihre Anrufe auf das Telefon von Tim Schmidt um.

Der Anrufbeantworter (Xpressions Dienst)

Bei Aktivierung des Xpressions Dienstes wird der Anrufer nach ca. 20 Sekunden auf den **Anrufbeantworter** umgeleitet. Der Anrufbeantworter kann ein Hinweisdienst sein oder auch eine Sprachnachricht entgegennehmen. Diese Sprachnachricht kann an ein E-Mail-Postfach weitergeleitet werden, sodass die Nachricht bei Bedarf von unterwegs abgehört werden kann. Der/die Nutzer/in hat zudem die Möglichkeit über eine variable Umleitung den Anrufbeantworter direkt zu aktivieren, sodass auf diesen nicht erst nach 20 Sekunden umgeleitet wird.

Beispiele:

1. **Hinweisdienst:** Max Mustermann ist für zwei Wochen im Urlaub und teilt mit, dass in dringenden Fällen seine Kollegin Petra Müller oder eine zentrale E-Mail-Adresse kontaktiert werden können.
2. **Sprachnachricht:** Max Mustermann ist in einer Besprechung und hört nach Rückkehr (bzw. unterwegs, bei Weiterleitung an sein E-Mail-Postfach) die hinterlassenen Sprachnachrichten zur weiteren Bearbeitung bzw. Kontaktaufnahme ab.

Anrufübernahmegruppe

Bei einer **Anrufübernahmegruppe** werden mehrere bestehende Telefonnummern zu einem Nutzerkreis (z.B. in einem Büro) zusammengefasst. Diese Funktion ermöglicht es, dass alle Telefone einen Aufmerksamkeitston / eine Benachrichtigung erhalten, wenn einer der Telefonapparate angerufen wird und das Telefonat angenommen werden kann. Dieser Dienst kann mit einem Sammelanschluss mit Gruppenruf kombiniert werden.

Empfehlung:

Eine Anrufübernahmegruppe empfiehlt sich für zwei bis vier Mitarbeiter/innen, welche im selben Büro sitzen und denselben Aufgabenbereich betreuen.

Beispiel:

Max Mustermann, Petra Müller und Tim Schmidt sitzen in einem Büro. Alle drei Telefonnummern befinden sich in einer Anrufübernahmegruppe. Tim Schmidt, welcher sich gerade nicht an seinem Arbeitsplatz befindet, wird von einer externen Firma angerufen. Petra Müller und Max Mustermann erhalten am eigenen Telefon eine Benachrichtigung darüber, dass Tim Schmidt von der Firma angerufen wird und können diesen Anruf am eigenen Telefonapparat entgegennehmen.

Sammelanschluss mit Gruppenruf / Call Center

Bei einem **Sammelanschluss** wird eine neue, eigenständige Telefonnummer (Kopfnummer) bereitgestellt, hinter der mehrere bestehende Telefonnummern hinterlegt werden können. Diese Funktion ermöglicht, dass alle hinterlegten Telefonapparate unter einer zentralen Telefonnummer erreichbar sind. Im Gegensatz zur Anrufübernahmegruppe klingeln alle Telefonapparate nur, wenn die Kopfnummer angerufen wird. Dieser Dienst kann mit einer Anrufübernahmegruppe kombiniert werden.

Eine alternative Möglichkeit ist die Einrichtung eines kostenpflichtigen **Call Centers**, welches mit zusätzlichen Funktionen eingerichtet werden kann und darüber hinaus die Auswertung von Anruferstatistiken bietet.

Empfehlung:

Ein **Sammelanschluss** mit Gruppenruf empfiehlt sich für mehrere Mitarbeiter/innen, die denselben Aufgabenbereich betreuen und in unterschiedlichen Räumlichkeiten sitzen.

Das **Call Center** empfiehlt sich für Nutzer/innen, die eine Kopfnummer mit Ansagetexten, Auswahlmenüs, Warteschlangen, und Statistiken benötigen.

Beispiele:

1. **Sammelanschluss mit Gruppenruf:** Petra Müller, Max Mustermann und Tim Schmidt sitzen in einem Büro. Zusätzlich befinden sich auf der Etage verteilt noch weitere Kolleginnen und Kollegen, die denselben Aufgabenbereich betreuen. Alle Telefonnummern der Mitarbeiter/innen sind in einem Sammelanschluss mit Gruppenruf hinterlegt. Ein/e Mitarbeiter/in ruft die zentrale Kopfnummer an, da diese Person beispielweise nur den Bereich Reisekosten und keine explizite Person erreichen will. Im Display zu sehen ist nun z. B. „Abt. Reisekosten“ und alle hinterlegten Telefone klingeln. Wird nicht die Kopfnummer angerufen, sondern nur Max Mustermann, so erhalten Tim Schmidt, Petra Müller und die übrigen Kolleginnen und Kollegen keine Benachrichtigung darüber.
2. **Call Center:** Max Mustermann hat eine Frage bzgl. eines Anliegens und ruft den jeweiligen Bereich unter der Kopfnummer an. Er erhält eine Willkommensansage und kann sich durch ein sprachgeführtes Auswahlmenü mit dem jeweiligen Bereich verbinden lassen.

Hinweis: Bitte beachten Sie die Amtliche Bekanntmachung Nr. 1046 vom 16. Juni 2015 „Dienstvereinbarung über den Betrieb und die Nutzung der Telekommunikation an der Ruhr-Universität Bochum“.

Bei Fragen & Problemen:

Bei Fragen und Problemen können Sie sich an unseren Helpdesk wenden: its-helpdesk@ruhr-uni-bochum.de.