Externe Teilnehmer werden beim Transfer miteinander verbunden

Problem

Beim Transfer eines Gesprächs *an einen internen Teilnehmer* wird der weitergeleitete *Anrufer mit einem anderen (unter Umständen externen) Teilnehmer verbunden*.

Ursache

Das Bedienkonzept der STARFACE sieht vor, dass man Anrufe eines anderen internen Teilnehmers heranholen kann, solange sich diese im Klingeln-Zustand befinden (also noch nicht entgegengenommen wurden).

Voraussetzung für das beschriebene Problem ist, dass ein bereits existierendes Gespräch an eine Zielperson verbunden werden soll, während sich ein anderes Gespräch an die selbe Zielperson im Rufaufbau befindet. Die beteiligten Personen sind:

- Teilnehmer A
- STARFACE Benutzer B
- STARFACE Benutzer C
- Teilnehmer D

wobei Teilnehmer A und D sowohl externe Teilnehmer als auch STARFACE Benutzer sein können.

Teilnehmer A und STARFACE Benutzer B befinden sich in einem Gespräch. Teilnehmer A wird durch STARFACE Benutzer B an STARFACE Benutzer C weitergeleitet, während Teilnehmer D bei STARFACE Benutzer C anruft.

Der Transfer eines Gesprächs läuft aus Sicht von STARFACE Benutzer B wie folgt ab:

1. Tastendruck auf Transfer: ursprüngliches Gespräch mit **Teilnehmer A wird gehalten** (Wartemusik wird abgespielt)
2. Tastendruck auf BLF:
    a. Benutzer C ist verfügbar: **neues Gespräch** wird für eine Rückfrage oder für Blindtransfer **zwischen B und C** aufgebaut (Gespräch mit Teilnehmer A wird weiterhin gehalten).
        i. Tastendruck auf Transfer oder Auflegen: gehaltener **Teilnehmer A wird mit Zielbenutzer C** verbunden.
    b. Benutzer C befindet sich im Zustand "Klingeln": Eingehendes Gespräch von **Teilnehmer D wird herangeholt, C und D befinden sich nun im Gespräch**(Gespräch mit Teilnehmer A wird weiterhin gehalten).
        i. Tastendruck auf Transfer oder Auflegen: gehaltener **Teilnehmer A wird mit Teilnehmer D** verbunden.

Ob Teilnehmer A mit Benutzer C oder Teilnehmer D verbunden wird, hängt also davon ab, ob der Benutzer C – an den verbunden werden sollte – verfügbar war oder selbst ein eingehendes Gespräch hatte, welches in diesem Fall herangeholt wurde.

Lösung

Prüfen Sie vor dem Transfer, ob der Zielteilnehmer verfügbar ist und sich *nicht* im Zustand "Klingeln" oder "Besetzt" befindet. Dies ist anhand der Anzeige der BLF-Taste erkennbar.
Bevor Sie das Gespräch durch Auflegen oder erneutes Drücken der Transfer-Taste schlussendlich verbinden, prüfen Sie, ob Sie mit Benutzer C verbunden wurden oder Teilnehmer D herangeholt haben (nur möglich bei Transfer mit Rückfrage; nicht möglich beim Blindtransfer).

Verwandte Artikel

- STARFACE Lizenzierung
- Modul funktioniert nach einem STARFACE Update nicht mehr
- Externe Teilnehmer werden beim Transfer miteinander verbunden
- Office 365: Aktivierung von Office 365 ProPlus auf einem Terminalserver
- Prozesse werden im Monitoring fälschlicherweise als "not running" angezeigt