

# Dokumentation: Happy Holiday Redirection

## Konfiguration / Einstellungen

### Allgemeine Konfiguration

Erstellen Sie eine Modulinstanz und benennen diese mit einem Namen Ihrer Wahl, z.B. "Geschäftszeiten und Feiertagsumleitungen". Nach Eingabe des Namens muß einmalig zwingend **Übernehmen** oder **Speichern** geklickt werden:

#### **i** Einschränkung bei der Benennung der Modulkonfiguration

Der Name der Modulkonfiguration darf kein kaufmännisches UND (&)-Zeichen enthalten. Die meisten anderen Sonderzeichen werden starfaseseitig bereits gefiltert und sind nicht innerhalb von Modulkonfigurationsnamen zulässig. Bei Verwendung des &-Zeichens im Modulkonfigurationsnamen, kann die Moduloberfläche anschließend nicht geladen werden

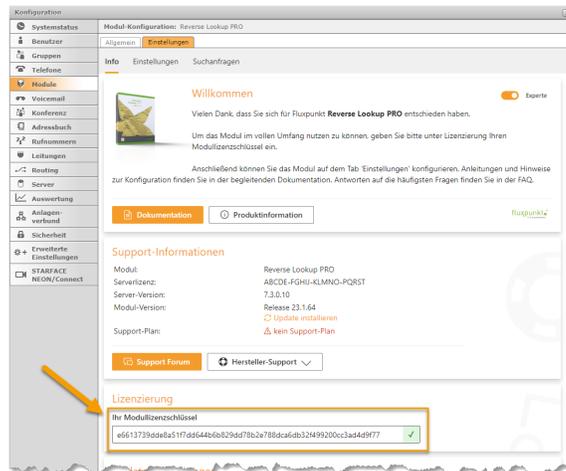
- Konfiguration / Einstellungen
  - Allgemeine Konfiguration
  - Umzuleitende Anrufe
  - Umleitungskonfigurationen
    - Standard Umleitzungsziel
  - Feiertage / Wochentage / Benutzerdefinierte Tage
    - Allgemeines
    - Feiertage
    - Wochentage
    - Benutzerdefinierte Tage

#### **i** Begriffsdefinitionen

Begriffsdefinitionen finden Sie in unserem [Glossar](#).

Sollte beim Wechsel auf den Reiter **Einstellungen** keine Benutzeroberfläche zu sehen sein, **deaktivieren** und **reaktivieren** Sie bitte die soeben angelegte Modulkonfiguration. Sollten Sie weiterhin Probleme beim Zugriff auf die Moduloberfläche haben, verwenden Sie im ersten Schritt, einen anderen Browser (wir bevorzugen Google Chrome) und stellen Sie anschließend sicher, dass keine Pop-up-Blocker oder Browser-Plugins aktiv sind, die das Laden der Moduloberfläche verhindern könnten.

Prüfen Sie bitte im nächsten Schritt, ob bereits ein Modullizenzschlüssel im Bereich **Lizenzierung** eingetragen ist. Falls nicht, kopieren Sie den Modullizenzschlüssel aus Ihrem Lieferschein. Überprüfen Sie hierbei, dass der im Bereich **Support-Informationen** angezeigte Serverlizenzschlüssel dem auf dem Lieferschein angegebenen Serverlizenzschlüssel entspricht. Serverlizenz- und Modullizenzschlüssel gehören immer zusammen.



In der oberen rechten Ecke finden

Sie einen Schalter zum Aktivieren oder Deaktivieren des Expertenmodus:



Im Expertenmodus stehen erweiterte Einstellungen und Funktionen zur Verfügung, die sich an Benutzer mit entsprechender Fachkenntnis richten.

Bei aktiviertem Expertenmodus lassen sich in neueren Fluxpunkt Modulen **automatisierte Updates** aktivieren und **Backups** der Modulkonfiguration exportieren und importieren. Diese können sogar für die Installation auf anderen STARFACE-Installationen verwendet werden.



### Umzuleitende Anrufe

Definieren Sie, für welche Ziele (entweder *Alle*, *bestimmte Gruppen*, *bestimmte Benutzer*) die Feiertagsumleitungen gelten sollen. Klicken Sie

**Auswählen**

, um in den Dialog *Anrufziele für Umleitungen* zu gelangen und die **Umzuleitenden Anrufe** zu bestimmen.

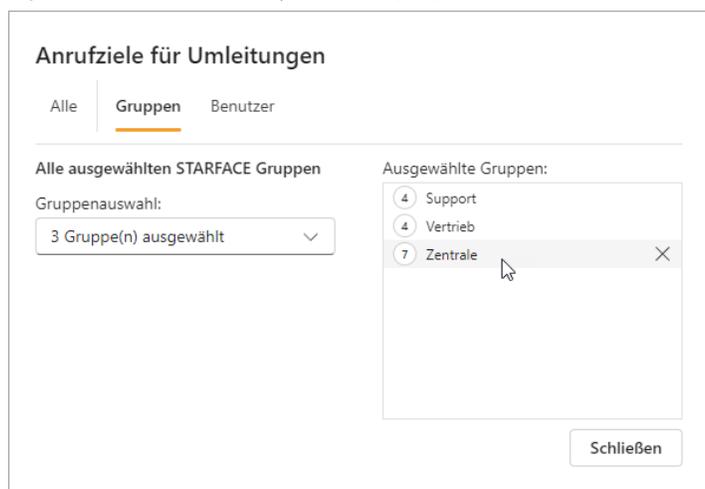
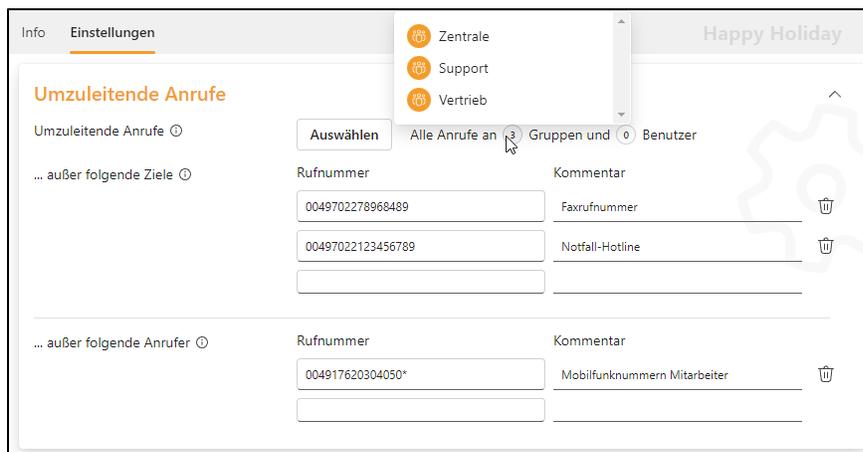
Bei der Auswahl *Alle* werden alle eingehenden Anrufe in Bezug auf mögliche Umleitungen geprüft – auch Module, Konferenzräume, Faxrufnummern, etc. Die Auswahlmöglichkeiten für *Gruppen* und *Benutzer* sind kumulativ, das bedeutet, dass *Gruppen* und *Benutzer* keine Entweder-Oder-Entscheidung ist, sondern die ausgewählten Gruppen und auch die ausgewählten Benutzer bezüglich konfigurierter Umleitungen in Frage kommen.

Die gewählten Benutzer und Gruppen werden nach Verlassen des *Anrufziele für Umleitungen*-Dialogs, nebenstehend angezeigt und können per Mouse-Over detailliert untersucht werden.

Der Filter ... **außer interne Anrufe** sorgt bei Aktivierung dafür, dass interne Benutzer der STARFACE – auch wenn sie grundsätzlich als umzuleitende Ziele ausgewählt sind – von der Feiertagsumleitung ausgenommen werden.

Über die beiden Filter ... **außer folgende Ziele** und ... **außer folgende Anrufer**, können Ausnahmen der *Umzuleitenden Anrufe* definiert werden, um beispielsweise Faxnummern, Notfall-Hotlines eingehend auch während eines Feiertags erreichbar zu machen oder eigenen Mitarbeitern das Anrufen an Feiertagen zu ermöglichen.

Rufnummern können entweder im vollqualifizierten internationalen Format (00xx...) oder – für Fortgeschrittene Benutzer – als regulärer Ausdruck (z.B. (0049/+)?7022 123[259]



\*) eingegeben werden. Die Angabe regulärer Ausdrücke erlaubt es, sehr mächtige Muster für Übereinstimmungen zu erstellen. Besuchen Sie <https://regexlearn.com/> und <https://regex101.com/> um das Erstellen regulärer zu lernen und Ihre regulären Ausdrücke auf Übereinstimmung mit bestimmten Rufnummern zu prüfen.

Für jede Eingabe einer Rufnummer oder eines regulären Ausdrucks kann ein Kommentar angegeben werden, der jedoch keine funktionale Bedeutung hat. Nach jeder Eingabe einer Ausnahmen-Zeile erscheint automatisch eine weitere leere Zeile für Folgeeingaben. Leere Felder haben keine Funktion.



Ausnahme-Zeilen können einzeln gelöscht werden – drücken Sie hierzu am jeweiligen Zeilenende.

## Umleitungskonfigurationen

Happy Holiday erlaubt Ihnen, beliebig viele **Umleitungskonfigurationen** anzulegen, diese mit einem individuellen Namen zu versehen (z.B. Geschäftszeitenumleitung) und sie später einem Feiertag /Wochentag/Datum (oder mehreren) zuzuordnen. Umleitungskonfigurationen können einzeln dupliziert oder gelöscht werden:



Eine Umleitungskonfiguration besteht aus einer optionalen **Ansage** und einer daran anschließenden Aktion, die entweder **Weiterleiten an** Rufnummer oder Voicemailbox oder **Auflegen** (Beendigung des Gesprächs) sein kann.

Über den Link [Ansagen verwalten](#), können Ansagen hochgeladen werden. Sie stehen anschließend systemweit zur Verfügung und können auch in anderen Modulkonfigurationen ausgewählt werden.

Wird die Aktion **Weiterleiten an Rufnummer** ausgewählt, so kann in einem dynamisch eingeblendeten Eingabefeld eine interne oder externe Rufnummer eingegeben werden, an die der Anruf weitergeleitet wird.

Wird die Aktion **Weiterleiten an Voicemail-Box** ausgewählt, so wird ein Dropdown-Feld eingeblendet, aus dem aus den verfügbaren Voicemailboxen des Systems eine Zielvoicemailbox ausgewählt werden kann. An diese Voicemailbox wird der Anruf weitergeleitet. Voicemailboxen wiederum erlauben eigene Ansagen, die [Aufzeichnung einer Nachricht](#) und die [Email-Benachrichtigung von Benutzern](#).

Wird bei *Weiterleiten an Rufnummer* oder *Weiterleiten an Voicemail-Box* kein konkretes Weiterleitungsziel angegeben, so wird der Anruf nach Abspielen der Ansage an die ursprüngliche Zielrufnummer weitergeleitet.

### Umleitungskonfigurationen

Das Standard Umleitungsziel wird verwendet, wenn kein spezielleres Umleitungsziel ausgewählt wird.

Standard Umleitungsziel Geschäftszeiten

Erstellen Sie individuelle Umleitungskonfigurationen und legen Sie damit fest, welche Ansage abgespielt werden soll und an

**i Profi-Tipp: Gebührenhinweise für Feiertag-/Wochenend-Hotlines oder weihnachtliche Begrüßung**

Wird kein Rufnummern- oder Voicemailbox-Ziel angegeben, so kann Happy Holiday als Ersatz für das Modul **Ansage vor Melden** eingesetzt werden – mit der Möglichkeit, abhängig von Feiertagen, bestimmten Wochentagen oder individueller Datumsangaben, speziellere Ansagen (z.B. weihnachtliche Begrüßung, Gebührenhinweise für Feiertags-/Wochenend-Supporthotlines, etc.) zu schalten.

## Standard Umleitungsziel

Im Bereich der Umleitungskonfiguration kann ein Standard-Umleitungsziel ausgewählt werden, das standardmäßig bei jedem Feiertag/Wochentag oder benutzerdefinierten Tagen vorausgewählt ist und so eine effizientere Konfiguration erlaubt.

## Feiertage / Wochentage / Benutzerdefinierte Tage

### Allgemeines

	00:00	–	00:00	Geschäftszeiten	1
				Geschäftszeiten	2
ch				Geschäftszeiten	3
ch	08:00	–	20:00	Geschäftszeiten	4
g				Standard Umleitungsziel	5
	00:00	–	00:00	Standard Umleitungsziel	6

Die Darstellung von Feiertagen, Wochentagen und benutzerdefinierten Tagen folgt in Happy Holiday dem folgenden Schema:

1. **Aktive Umleitung** am ausgewählten Tag zwischen einer **Start- und Endzeit**  
Normale Darstellung der Zeile und Einblendung einer Start- und Endzeitauswahl
2. **Aktive Umleitung** am ausgewählten Tag innerhalb **gewählter Zeitbereiche**  
Normale Darstellung der Zeile und Einblendung eines Zeitstrahls, der die derzeit ausgewählten Zeitbereiche hervorhebt. Darüber befindet sich eine Taste zur Konfiguration der Zeitbereiche.
3. **Aktive Umleitung** am **heutigen Tag** innerhalb **gewählter Zeitbereiche**  
Zeile hervorgehoben und mit einem Hinweis versehen, dass es aktive Umleitungen gibt. Einblendung eines Zeitstrahls, auf dem neben den ausgewählten Zeitbereichen auch die aktuelle Uhrzeit markiert ist.
4. **Aktive Umleitung** am **heutigen Tag** zwischen **einer Start- und Endzeit**  
Zeile hervorgehoben und mit einem Hinweis versehen, dass es aktive Umleitungen gibt. Einblendung eines Zeitstrahls, auf dem neben den ausgewählten Zeitbereichen auch die aktuelle Uhrzeit markiert ist.
5. **Inaktive Umleitung** am ausgewählten Tag innerhalb **gewählter Zeitbereiche**  
Zeile in der Sichtbarkeit reduziert
6. **Inaktive Umleitung** am ausgewählten Tag zwischen **Start- und Endzeit**  
Zeile in der Sichtbarkeit reduziert

Umleitungseinstellungen werden sofort aktiv, wenn Sie die Checkbox der ersten Spalte aktivieren. Inaktive Umleitungseinstellungen sind in ihrer Sichtbarkeit herabgesetzt und werden halbdurchsichtig dargestellt.

Entspricht ein Umleitungstag dem gerade aktuellen Tag, wird die Zeile zusätzlich durch einen orangefarbenen Hintergrund hervorgehoben. Ist für den aktuellen Tag eine aktive Umleitung konfiguriert, so wird zusätzlich ein Hinweissymbol eingeblendet, das darauf hinweist, dass Änderungen unmittelbare Wirkung entfalten.

In der zweiten Spalte lassen sich Zeiträume des Umleitungstags konfigurieren. Mit Hilfe der Tasten  am Zeilenende kann die Zeitraumauswahl zwischen einer einfachen Start- und Endzeit und einer Konfiguration mehrteiliger zeitlicher Intervalle mit Hilfe eines Zeitstrahls

umgeschaltet werden. Die Auswahl der Zeitintervalle kann durch Drücken der Taste  in der zweiten Spalte geöffnet werden.

Bei der Auswahl zeitlicher Intervalle und grundsätzlich bei einem gerade aktuellen Umleitungstag wird in der zweiten Spalte ein grauer Zeitstrahl eingeblendet, der den gesamten Tag repräsentiert.

In dunkelgrau (bzw. orange beim heutigen Tag) werden die ausgewählten Intervalle angezeigt. Beim aktuellen Tag wird zusätzlich die aktuelle Uhrzeit, in Form eines schwarzen Balkens, markiert – so ist schnell ersichtlich, ob man sich derzeit in einem Intervall mit aktiver Umleitung befindet.

## Feiertage

Happy Holiday enthält eine Datenbank mit Feiertagen und deren Berechnung für 197 Länder. Feiertage können einem festen Kalenderdatum entsprechen oder beweglich sein. In Deutschland sind viele Feiertage vom Zeitpunkt des Osterfests und damit mittelbar vom Mondkalender abhängig. Feiertage können zudem regional unterschiedlich sein. Die ausgewählten Feiertage werden von Happy Holiday in jedem Jahr automatisch richtig angewendet. Die Berechnung der ausgewählten Feiertage kann über den Link [Feiertagsberechnung anzeigen](#) für die nächsten 10 Jahre eingesehen werden.



Beginnen Sie die Konfiguration über die Schaltfläche

Es öffnet sich der nebenstehende Dialog *Feiertage hinzufügen*. Wählen Sie das Land, Bundesland und die Region, die Ihrem Standort entspricht und wählen Sie, welche Arten von Feiertagen angezeigt werden sollen. Zur Auswahl stehen:

- Gesetzliche Feiertage
- Bankfeiertage
- Schulische Feiertage
- Optionale Feiertage
- Brauchtümer

Je nach Örtlichkeit und gewählter Feiertagsart werden direkt unterhalb alle entsprechenden Feiertage eingeblendet. Wählen Sie hier die Feiertage aus, für die Sie Umleitungskonfigurationen oder Ansagen schalten möchten.



Wählen Sie abschließend , um die Feiertage in die Liste der Feiertagskonfiguration zu übernehmen. Sie können jederzeit nachträglich weitere Feiertage, auch aus anderen geografischen Regionen, auswählen. Feiertage, die bereits in der Liste der Feiertagskonfiguration enthalten sind, werden ausgegraut und sind nicht erneut auswählbar.

**Feiertage hinzufügen**

Ort

Land:   Gesetzliche Feiertage

Bundesland:   Bankfeiertage

Region:   Schulische Feiertage

Optionale Feiertage

Brauchtümer

Alle auswählen  Alle abwählen

<input checked="" type="checkbox"/> Neujahr	<input checked="" type="checkbox"/> Heilige Drei Könige	<input checked="" type="checkbox"/> Karfreitag
<input checked="" type="checkbox"/> Ostermontag	<input checked="" type="checkbox"/> Maifeiertag 06.01.2023	<input checked="" type="checkbox"/> Christi Himmelfahrt
<input checked="" type="checkbox"/> Pfingstmontag	<input checked="" type="checkbox"/> Fronleichnam	<input checked="" type="checkbox"/> Maria Himmelfahrt
<input checked="" type="checkbox"/> Tag der Deutschen Einheit	<input checked="" type="checkbox"/> Allerheiligen	<input checked="" type="checkbox"/> Buß- und Betttag
<input checked="" type="checkbox"/> Heiliger Abend	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Weihnachtstag	<input checked="" type="checkbox"/> 2. Weihnachtstag
<input checked="" type="checkbox"/> Silvester		

Hinweis: Nicht auswählbare Feiertage wurden bereits hinzugefügt.

Die Liste der Feiertagskonfiguration enthält nun alle ausgewählten Feiertage:

Name	Von	–	Bis	Umleitungsziel	Quelle
<input checked="" type="checkbox"/> Heiliger Abend	15:00	–	00:00	Weihnachten	DE, BW
<input checked="" type="checkbox"/> 1. Weihnachtstag	00:00	–	00:00	Weihnachten	DE, BW
<input checked="" type="checkbox"/> 2. Weihnachtstag	00:00	–	00:00	Weihnachten	DE, BW

Für jeden Feiertag können Umleitungszeiträume als Von-/Bis-Zeitraum oder komplexere Zeiträume (siehe Abschnitt [Wochentage](#)) auf einem Zeitstrahl angegeben werden.

In der Spalte **Umleitungsziel** kann aus der Liste der erstellten *Umleitungskonfigurationen* ausgewählt werden. Die Spalte **Quelle** gibt an, auf welchem Kalender (z.B. Deutschland, Baden-Württemberg) der Eintrag basiert.

Jeder Eintrag kann einzeln aktiviert oder deaktiviert werden – die Einstellung wird sofort aktiv.

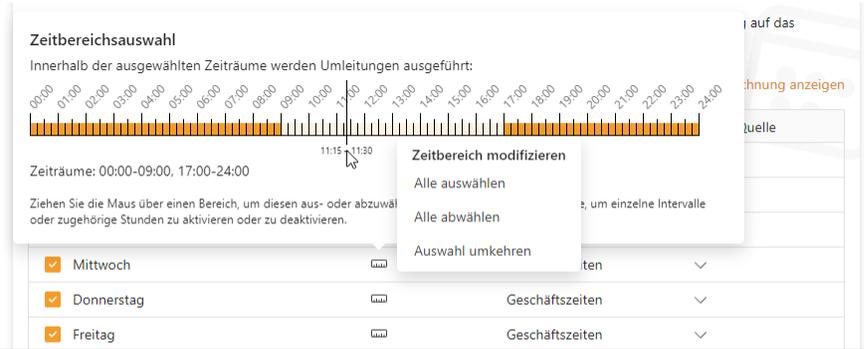
### **Wissenswert**

Happy Holiday unterstützt es, Feiertage *verschiedener Länder und Regionen* der Feiertagskonfiguration hinzuzufügen und individuell mit Ansagen oder Umleitungen zu verknüpfen. Eine einzige Modulkonfiguration kann so in Kundenszenarien eingesetzt werden, in denen sich Büros oder Mitarbeiter in verschiedenen (Bundes-)Ländern mit unterschiedlichen Feiertagen befinden.

## Wochentage

Wochentagsumleitungen können einzeln aktiviert/deaktiviert werden und dienen dem Schalten von Geschäftszeitenansagen oder -umleitungen. Für jeden Wochentag kann eine individuelle Umleitungskonfiguration ausgewählt werden, die das Umleitungsziel und/oder die Ansa

bestimmt. Über die Tasten   kann zwischen einer einfachen Von-/Bis-Zeitauswahl oder einer komplexen Zeitbereichsauswahl auf einem Zeitstrahl ausgewählt werden – letztere Option erlaubt die Angabe mehrerer Zeiträume pro Tag.



<input checked="" type="checkbox"/>	Dienstag		Geschäftszeiten			
<input checked="" type="checkbox"/>	Mittwoch		Geschäftszeiten			
<input checked="" type="checkbox"/>	Donnerstag		Geschäftszeiten			
<input checked="" type="checkbox"/>	Freitag		Geschäftszeiten			
<input checked="" type="checkbox"/>	Samstag	00:00 	-	00:00 	Geschäftszeiten	

*Note: A tooltip 'Komplexe Zeitangabe (Zeitstrahl)' is visible over the 'Donnerstag' row.*

Innerhalb der grafischen Zeitbereichsauswahl auf dem Zeitstrahl können Sie Bereiche durch Ziehen der Maus aus- oder abwählen. Ein einfacher Klick in ein Zeitintervall aktiviert oder deaktiviert dieses. Ein Doppelklick aktiviert/deaktiviert eine volle Stunde. Über das Kontextmenü, das per Rechtsklick erreichbar ist, können ausgewählte Zeitbereiche invertiert/umgekehrt werden.

### **Tipp**

Wählen Sie Ihre Geschäftszeiten auf dem Zeitstrahl aus, z.B. 08:00–18:00 Uhr und verwenden Sie anschließend die Funktion *Auswahl umkehren*, um den Zeitraum zu erhalten, in dem Ansagen oder Weiterleitungen geschaltet werden sollen.

## Benutzerdefinierte Tage

Neben kalenderbasierten Feiertagen und Wochentagen können benutzerdefinierte Kalendertage angelegt werden. Diese unterstützen ebenfalls Von-/Bis-Zeiträume oder die Mehrfachzeiträume durch Umschalten auf die Zeitstrahlauswahl.



**Benutzerdefinierte Tage**

Definieren Sie eigene freie Tage, zum Beispiel Brückentage, ein Jubiläum, einen Gedenktag oder Firmenausflüge.

+ Hinzufügen    X Vergangene löschen    X Alle löschen

Datum	Von	-	Bis	Umleitungsziel	Beschreibung
15.07.2023	00:00 	-	00:00 	Firmenjubiläum	Betriebsferien
16.07.2023	00:00 	-	00:00 	Firmenjubiläum	Betriebsferien