

Gemeinsame Nutzung von Pool-Rufnummern

Die gemeinsame Nutzung von Rufnummern stellt uns vor einige Herausforderungen.

Vor allem bei verpassten Anrufen und Nachrichten auf dem Anrufbeantworter, benötigen wir passende Prozesse zur Bearbeitung.

Wie wird kommuniziert, ob eine Nachricht bearbeitet wurde?

Wie stellen wir sicher, dass verpasste Anrufe bearbeitet werden, aber der Anrufer auch nicht mehrfach zurückgerufen wird?

Placetel gibt uns die Möglichkeit für jede einzelne Rufnummer separate Informationen per E-Mail zu teilen.

Gemeinsam genutzte Rufnummern bekommen eine E-Mail-Adresse zugewiesen, die alle Personen abrufen können, die Anrufe an diese Nummer bearbeiten müssen

Wir richten diese Mailadresse in Placetel ein. Bei Ihnen erscheint sie automatisch in Outlook.

Der Prozess im TEAM ist wie folgt:

1.) Anheften des Posteingangs an die Favoriten in Outlook

image.png

- Sie suchen das genutzte Postfach in Outlook und Öffnen es
- Sie klicken mit der rechten Maustaste auf "Posteingang" und suchen "Zu Favoriten hinzufügen" - dies klicken Sie mit der linken Maustaste an
- Der Posteingang erscheint in den Favoriten von Outlook

image.png

An der Zahl hinter den Namen des Postfaches erkennen Sie die Anzahl neuer, nicht bearbeitete Nachrichten.

2.) Bearbeiten der Nachrichten und Kennzeichnen für das TEAM

Wenn Sie eine neue Nachricht erhalten - entweder als verpasster Anruf oder als Nachricht auf den Anrufbeantworter - bearbeiten Sie diese entsprechend.

Danach markieren Sie die Nachricht entsprechend, damit alle anderen aus dem TEAM wissen, was zu tun ist oder bereits getan wurde.

Üblicherweise wird die Mail bearbeitet und als erledigt markiert

[image.png](#)

Klick mit der rechten Maustaste auf die zu bearbeitende Mail - "Zur Nachverfolgung" und dann die entsprechende Markierung "Als erledigt markieren" wählen.

So ist für jeden nachvollziehbar, dass die Mail bearbeitet wurde.

3.) Sollten weitere Optionen notwendig werden, kann auf die Outlook-Funktion "Kategorisieren" zurück gegriffen werden.

Bei Bedarf gehen wir gesondert darauf ein. Wichtig ist: Alle Einstellungen in "Kategorisieren" betreffen ALLE Personen, die ein Postfach gemeinsam nutzen. Hier ist demnach Abstimmung erforderlich.

Version #4

Erstellt: 2024-08-26 06:47:19 UTC von Frank Böttger

Zuletzt aktualisiert: 2025-04-05 20:57:09 UTC von Marvin Meißner