


Admin-Client, Berechtigungen, Warteschlange, Rufumleitung

# Umleitungsrechte für Warteschlangen einrichten

Warteschlangen nehmen Anrufe an einer Durchwahl entgegen und verteilen die Gespräche automatisch auf die zuständige Benutzergruppe, die sogenannten Agenten. Überzählige Verbindungen werden dabei gehalten und in der Reihenfolge des Anrufeingangs dem jeweils nächsten verfügbaren Agenten zugewiesen.

Wenn Sie eine Warteschlange eingerichtet haben, können Sie ausgewählte Benutzer zur Umleitung der dort eingehenden Anrufe berechtigen.



**Hinweise:**

Rufumleitungen für eine Warteschlange wirken sich stets auf alle angemeldeten Agenten aus – unabhängig davon wer Sie aktiviert hat. Das konkrete Umleitungsverhalten variiert dabei abhängig von den [Eintrittsbedingungen](#) der Warteschlange.

## Grundlagen

Der UCware Server kann eingehende Anrufe bei Bedarf automatisch zu einem festgelegten Ziel umleiten. Die dafür erforderlichen Regeln werden in sogenannten [Rufumleitungsprofilen](#) zusammengefasst.

Benutzer können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen im UCC-Client [einrichten](#) und [manuell aktivieren](#). Voraussetzung ist, dass sie die [Berechtigung](#) forward\_queues über die zugehörige Warteschlangen-Gruppe ausüben:

UCware Admin Client

Gruppe: kundenbetreuer

Löschen

Zurücksetzen

Speichern

Benutzer

sandra.singer karl.kaminski gerd.gudlat

Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer

3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)

Auf Gruppe

queue\_member

ws\_kunden — WS Kunden

forward\_queues

ws\_kunden — WS Kunden

schedule\_forwards

hosts — All Hosts

Gerd Gudlat

UCC-Client

Rufnummer

Rufumleitungsprofile

+

Urlaub

Bereitschaft

Bestell-Hotline (4545)

+

Stoßzeiten

Notbetrieb

Service-Hotline (4747)

+

Betriebsferien

Notbetrieb

Rufumleitungsprofil

Name

Betriebsferien

Keine Antwort nach Sekunden

20

Intern

Extern

Immer

Wir machen Ferien

Voll

Keine Weiterleitung

keine Antwort

Keine Weiterleitung

Abgemeldet

Keine Weiterleitung

Mitgli

eder

der

Benut

zergru

ppe

Kunde

nbe

tr

euer

(links)

könne

n

Rufu

mleitu

ngspr

ofile

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: kundenbetreuer' is selected, and the 'forward\_queues' permission is highlighted in red. On the right, the 'Warteschlangen' (Queues) section is visible, showing the 'Service-Hotline' queue with a 'Kein Rufumleitungsprofil' (No forwarding profile) selected. A red box highlights the 'Warteschlangenspezifisch' (Queue-specific) dropdown menu, which is currently set to 'Kein Rufumleitungsprofil'. A tooltip shows the available options: 'Kein Rufumleitungsprofil', 'Betriebsferien' (Business holidays), and 'Notbetrieb' (Emergency operation).

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: kundenbetreuer' is selected, and the 'forward\_queues' and 'schedule\_forwards' permissions are highlighted in red. On the right, the 'Geplante Rufumleitung' (Planned forwarding) section is visible, showing a list of forwarding rules. A red box highlights the 'Weihnachten' (Christmas) rule, which is set to 'Einmalig' (One-time) and 'Wiederkehrend' (Recurring). The 'Zeitplan bearbeiten' (Edit time plan) section is also visible, showing the 'Weihnachten' rule with a date of '24.12.2022' and a time of '12:30'. A red box highlights the 'Rufumleitungsprofil' (Forwarding profile) dropdown menu, which is currently set to 'Betriebsferien' (Business holidays).

Als Administrator können Sie `forward_queues` jeder beliebigen Benutzergruppe für jede beliebige Warteschlangen-Gruppe zuweisen. Dies gilt auch für Benutzer, die selbst keine Warteschlangen-Agenten sind.

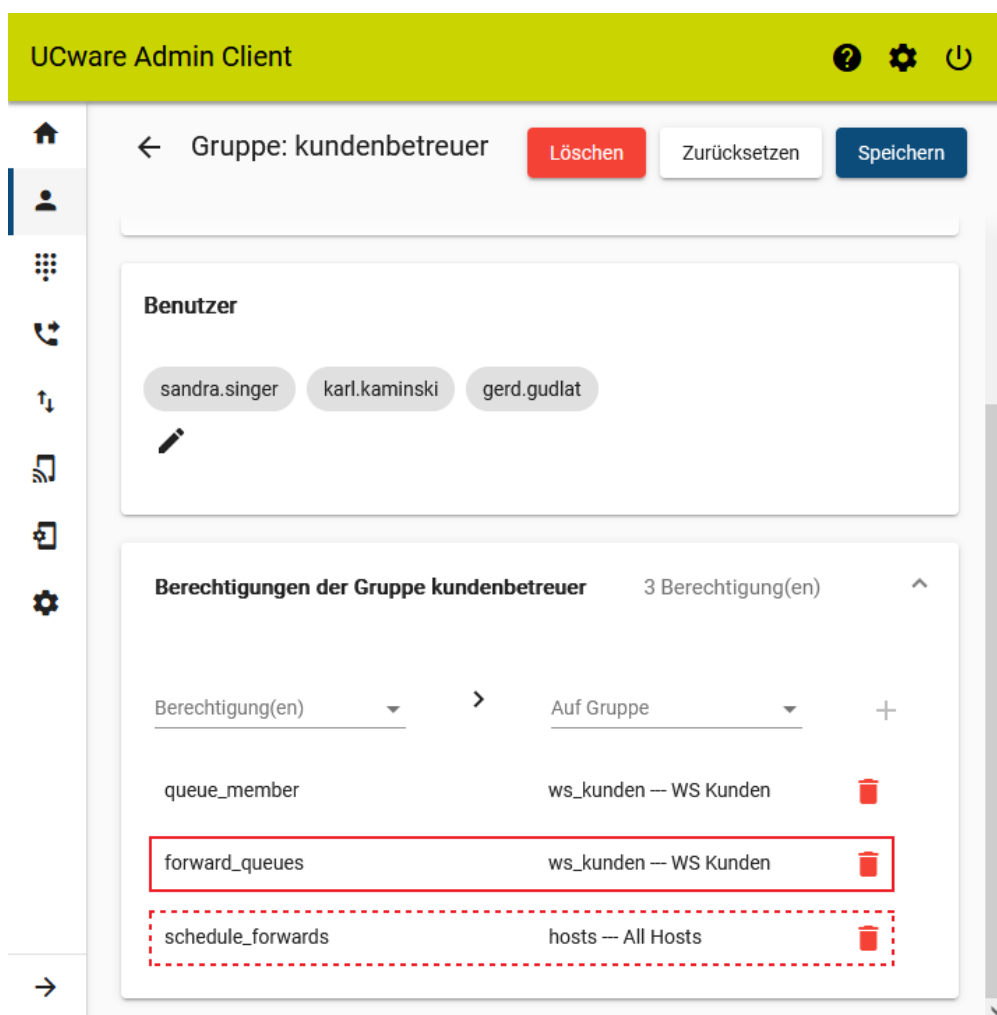


#### Hinweis:

Um Benutzern auch eine [zeitgesteuerte](#) Aktivierung von Rufumleitungsprofilen zu ermöglichen, erteilen Sie ihnen zusätzlich die Berechtigung `schedule_forwards` für die Gruppe **hosts**.

## Schritt für Schritt

Um Benutzer zur Umleitung von Warteschlangen-Anrufen zu berechtigen, gehen Sie wie folgt vor:



1. **Erstellen** Sie eine Gruppe vom Typ **Warteschlange**.

Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.

2. **Weisen** Sie dieser Gruppe die gewünschte(n) Warteschlange(n) zu.

3. **Erstellen** Sie eine Gruppe vom Typ **Benutzer**.

Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.

4. **Weisen** Sie dieser Gruppe den/die gewünschten Benutzer zu.

5. **Erteilen** Sie der Benutzergruppe die Berechtigung `forward_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

6. Erteilen Sie der Benutzergruppe bei Bedarf die Berechtigung `schedule_forwards` für die Gruppe **hosts**.

**Speichern**

7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Nach einem Reload des UCC-Clients sind die **gewünschten Funktionen** für berechtigte Benutzer verfügbar.

From:  
<https://wiki.ucware.com/> - **UCware-Dokumentation**

Permanent link:  
[https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer\\_gruppen/berechtigung/forward\\_queues](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/forward_queues)

Last update: **24.04.2024 13:46**

