

UCC-Client, Admin-Client, Rufumleitung, Warteschlange

Warteschlangen-Umleitung unter verschiedenen Eintrittsbedingungen

Die Erreichbarkeit von Warteschlangen hängt im Wesentlichen von den folgenden Faktoren ab:

- der vom Administrator jeweils festgelegten [Eintrittsbedingung](#) für Anrufer
- dem vom [Administrator](#) oder einem [Benutzer](#) jeweils aktivierten Rufumleitungsprofil

In der folgenden Übersicht erfahren Sie, wie sich die beiden Faktoren in Kombination auf die Erreichbarkeit von Warteschlangen auswirken:

Eintrittsbedingung Warteschlange			
Anwendungsfall Rufumleitung	Eintrittsbedingung Immer	Eintrittsbedingung Agenten angemeldet	Eintrittsbedingung Agenten frei
	Eintrittsbedingung Ja	Eintrittsbedingung Nein	Eintrittsbedingung Strikt
	Eintritt ohne Bedingung.	Eintritt erfordert einen angemeldeten Agenten. Dieser muss nicht frei sein.	Eintritt erfordert einen freien Agenten.
Immer	Umleitung sofort.		
Voll	<ul style="list-style-type: none">• Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel• keiner frei + WS voll: Umleitung zum Ziel• keiner angemeldet: kein Eintritt	<ul style="list-style-type: none">• Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel• keiner frei + WS voll: Besetztton• keiner angemeldet: Besetztton	
keine Antwort	<ul style="list-style-type: none">• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel• keiner frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel• keiner angemeldet: kein Eintritt	<ul style="list-style-type: none">• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel• keiner frei + Zeit abgelaufen: Besetztton• keiner angemeldet: Besetztton	
Abgemeldet	<ul style="list-style-type: none">• Agenten frei: Wartemusik• keiner frei: Wartemusik• keiner angemeldet: Umleitung zum Ziel	<ul style="list-style-type: none">• Agenten frei: Wartemusik• keiner frei: Umleitung zum Ziel• keiner angemeldet: Umleitung zum Ziel	
Bis UCware 5.1.x lauten die Eintrittsbedingungen Ja , Nein und Strikt . Durch einen Bug sind Ja und Nein dabei funktional vertauscht. Um das Problem zu beheben, aktualisieren Sie auf Version 5.2 oder höher.			

Erläuterungen:

- Die Spalten der Tabelle beziehen sich auf die möglichen **Eintrittsbedingungen** für Warteschlangen. Diese lassen sich pro Warteschlange im [Admin-Client](#) festlegen.
- Die Zeilen der Tabelle beziehen sich auf die möglichen **Anwendungsfälle** einer einfachen Warteschlangen-Umleitung. Diese lassen sich im [Admin-Client](#) oder im [UCC-Client](#) festlegen:

	Intern	Extern
Immer	✕ ▾ Keine Weiterleitung	✕ ▾ Keine Weiterleitung
Voll	<div>Rufnummer *</div> <div>☎ ▾ x 400</div>	<div>Rufnummer *</div> <div>☎ ▾ x 03023125357</div>
keine Antwort	<div>Anrufbeantworter</div> <div>📞 ▾ Ansage ▾</div>	<div>Anrufbeantworter</div> <div>📞 ▾ Ansage ▾</div>
Abgemeldet	<div>Ansage</div> <div>👤 ▾ Ansage ▾</div>	<div>Ansage</div> <div>👤 ▾ Ansage ▾</div>

- Die inhaltlichen Felder der Tabelle geben an, mit welchem Verhalten der UCware Server jeweils auf eingehende Anrufe reagiert:
 - Wenn Agenten frei sind und der Anwendungsfall eintritt.
 - Wenn keine Agenten frei sind und der Anwendungsfall eintritt.
 - Wenn keine Agenten angemeldet sind.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul_verhalten

Last update: 04.12.2023 14:40

