Admin-Client, Berechtigungen, Warteschlange, Rufumleitung

Versionshinweis:
Dieser Artikel wurde für UCware 6.2 überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie hier.

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.

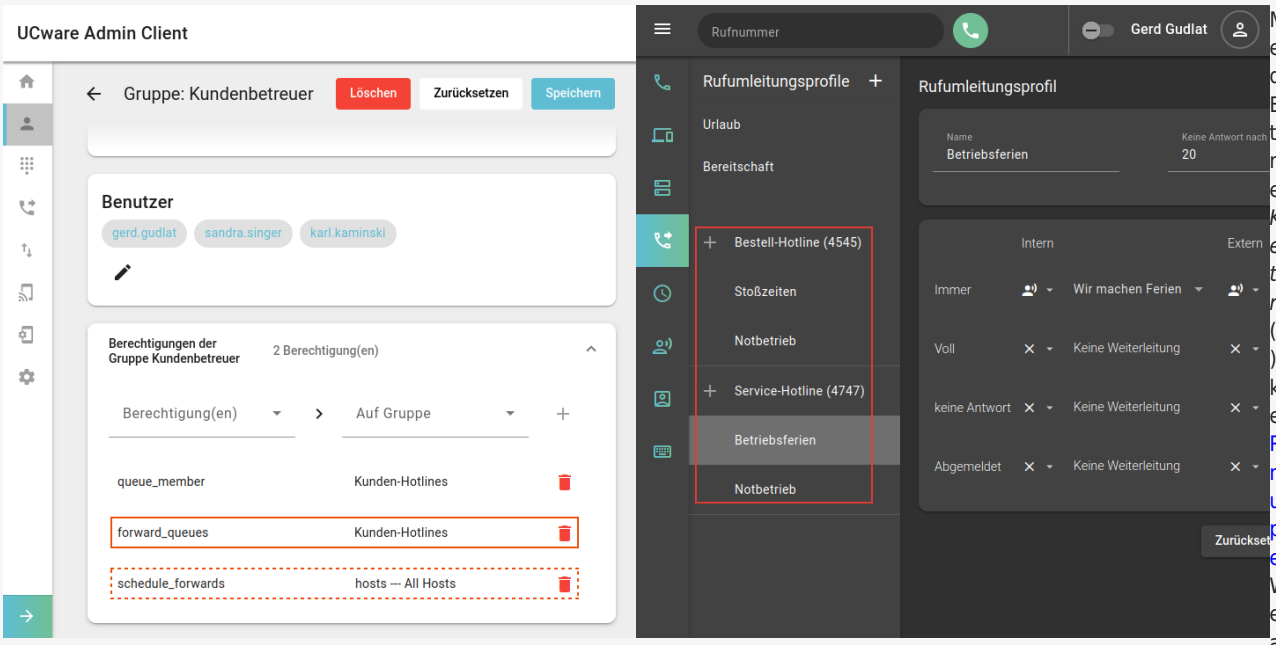
Wenn Sie eine Warteschlange eingerichtet haben, können Sie ausgewählte Benutzer zur Umleitung der dort eingehenden Anrufe berechtigen.

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.

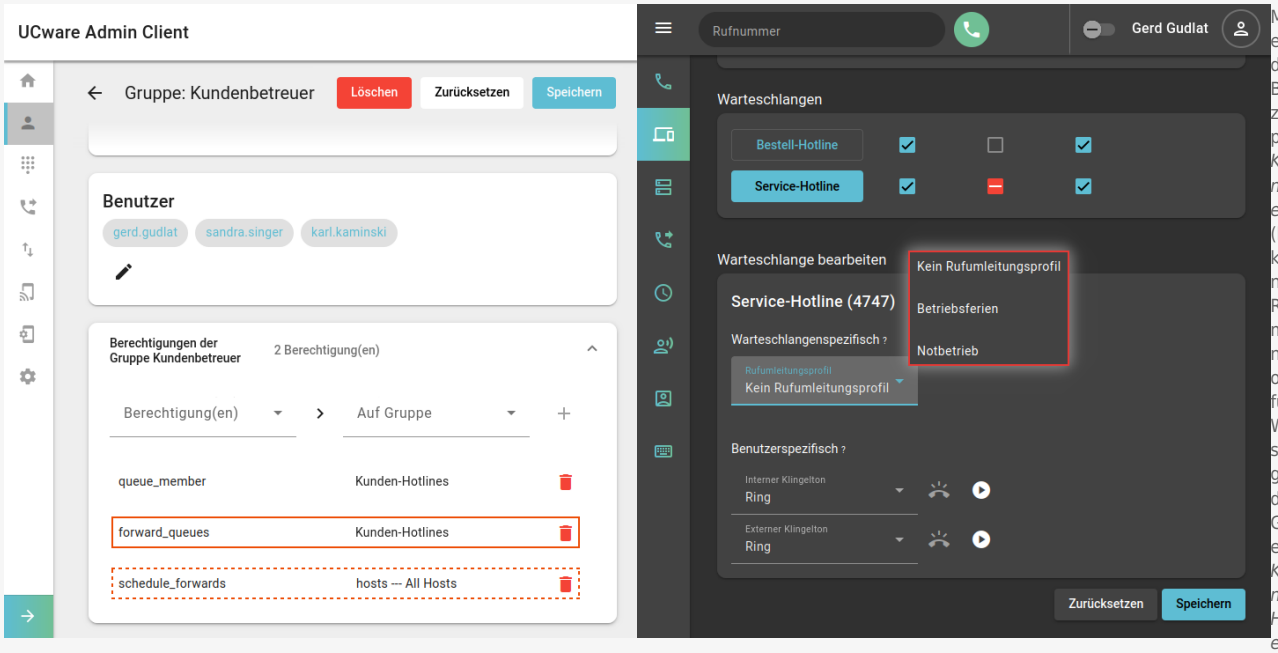
Grundlagen

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

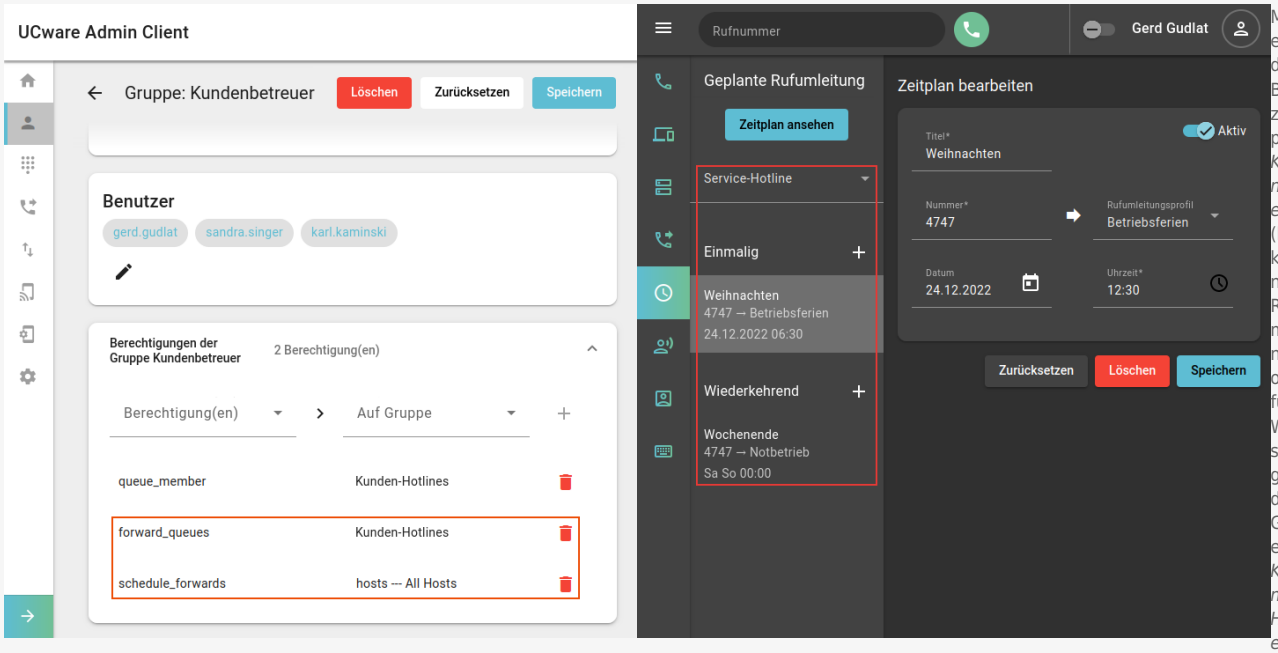
Benutzer können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen im UCC-Client einrichten und manuell aktivieren. Voraussetzung ist, dass sie die Berechtigung `forward_queues` über die zugehörige Warteschlangen-Gruppe ausüben:



Mitglieder der Benutzergruppe *Kundenbetreuer* (links) können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen der Gruppe *Kunden-Hotlines* einrichten (rechts).



Mitglieder der Benutzergruppe *Kundenbetreuer* (links) können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen der Gruppe *Kunden-Hotlines* manuell aktivieren (rechts).



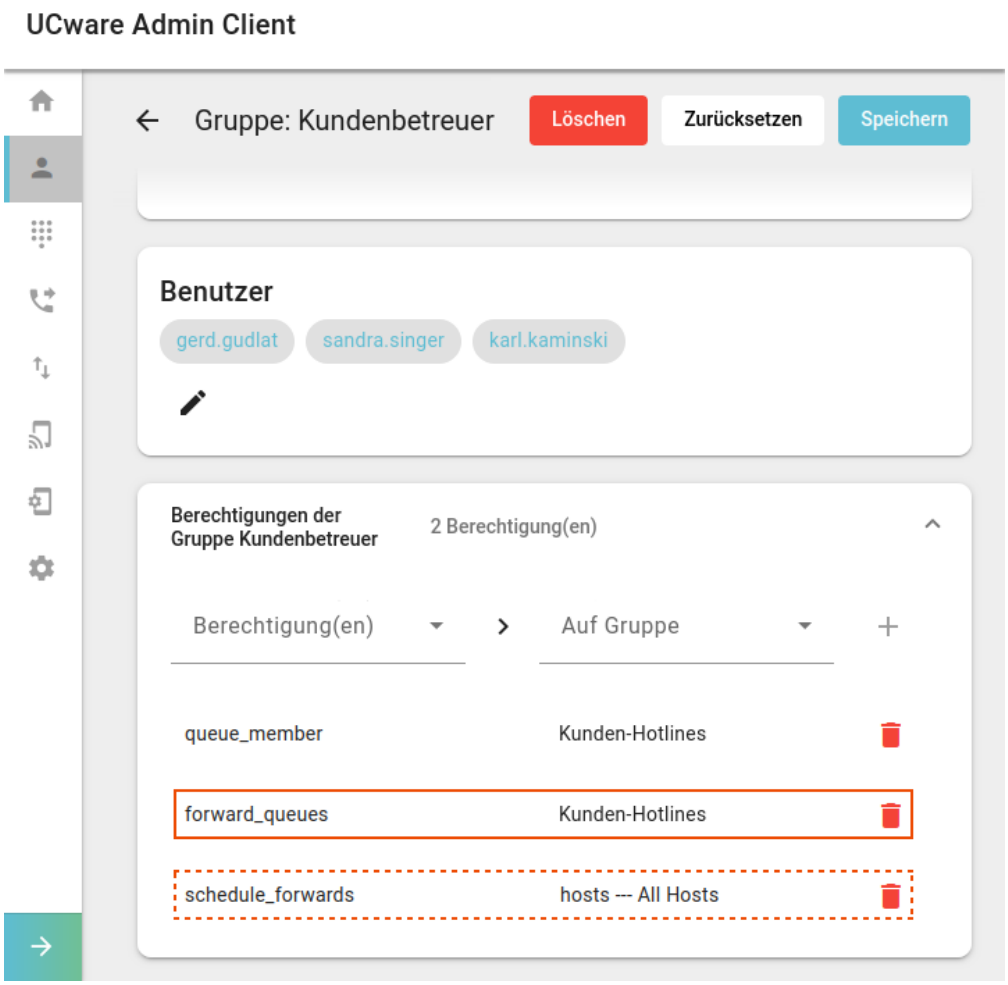
Mitglieder der Benutzergruppe *Kundenbetreuer* (links) können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen der Gruppe *Kunden-Hotlines* zeitgesteuert aktivieren (rechts).

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**.

7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Speichern.

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

Last update: **13.09.2024 12:46**