

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:

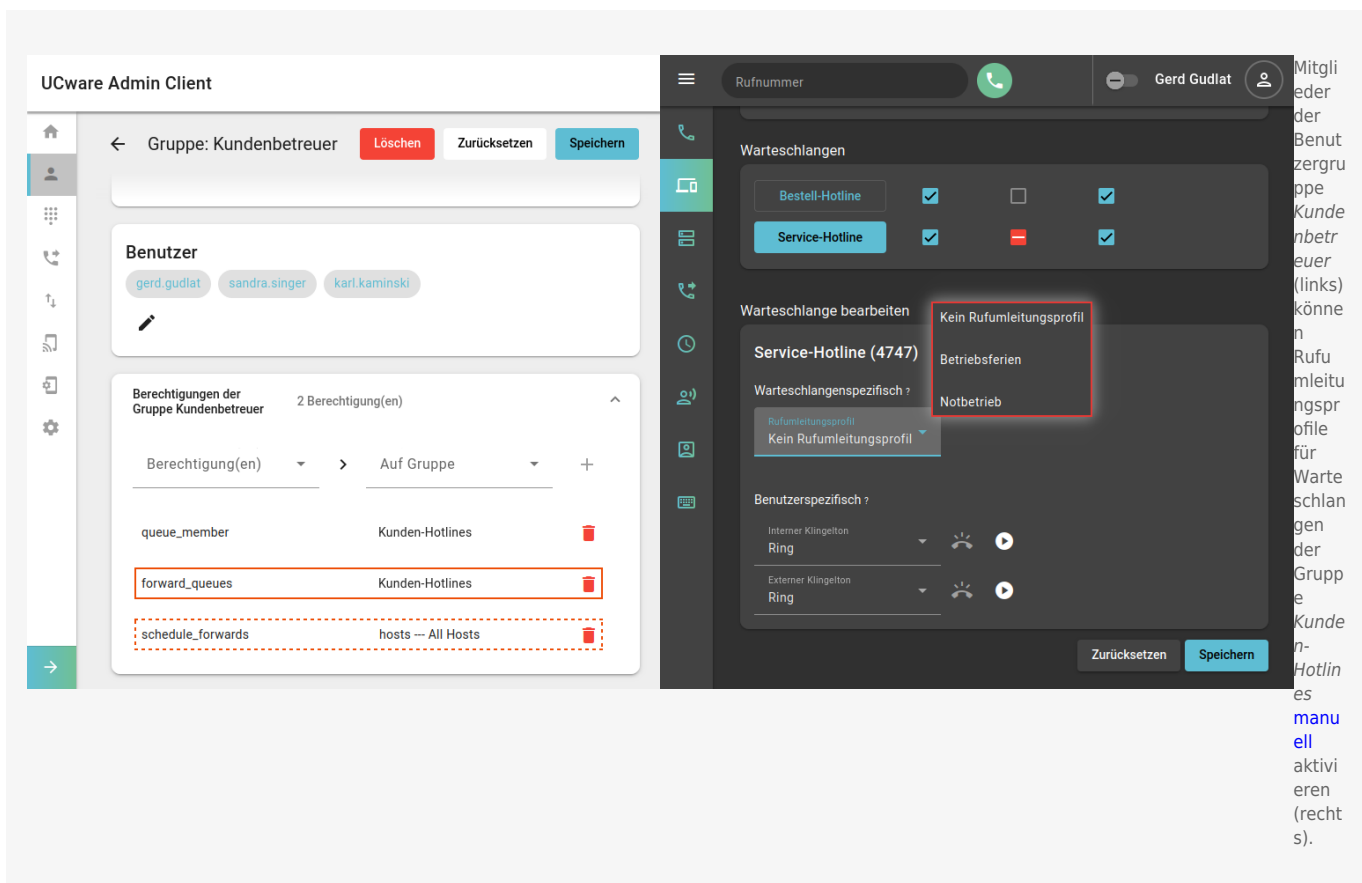
Rufumleitungen für eine Warteschlange wirken sich stets auf alle angemeldeten Agenten aus – unabhängig davon wer Sie aktiviert hat. Das konkrete Umleitungsverhalten variiert dabei abhängig von den [Eintrittsbedingungen](#) der Warteschlange.

Grundlagen

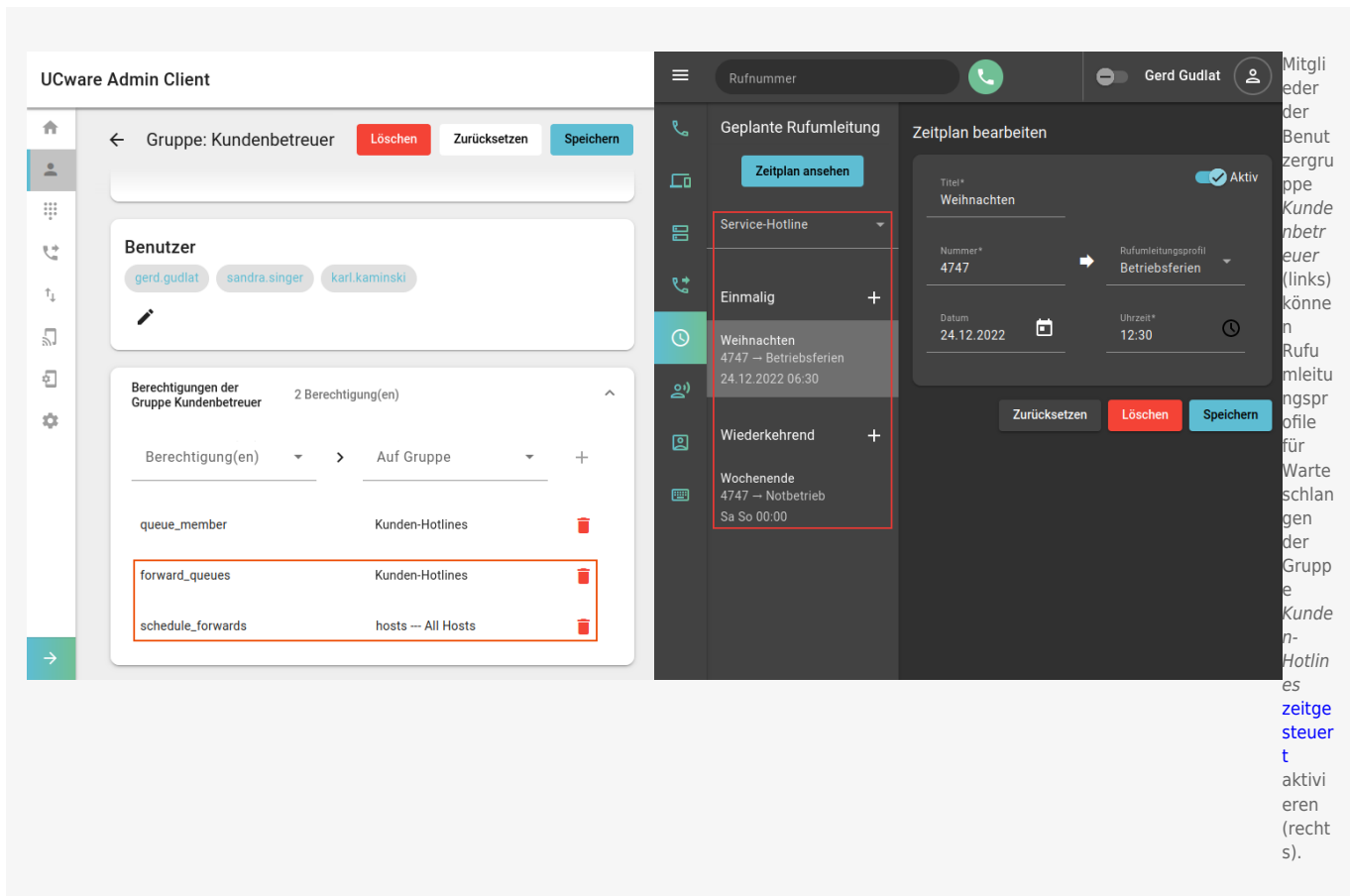
Der UCware Server kann eingehende Anrufe bei Bedarf automatisch zu einem festgelegten Ziel umleiten. Die dafür erforderlichen Regeln werden in sogenannten [Rufumleitungsprofilen](#) zusammengefasst.

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:

The image shows two overlapping screenshots. The left screenshot is from the UCware Admin Client, showing the configuration for a group named 'Kundenbetreuer'. Under 'Benutzer', users 'gerd.gudlat', 'sandra.singer', and 'karl.kaminski' are listed. Under 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer', there are two permissions: 'queue_member' for 'Kunden-Hotlines' and 'forward_queues' for 'Kunden-Hotlines'. The 'forward_queues' permission is highlighted with a red box. The right screenshot is from the UCC Client, showing a 'Rufumleitungsprofil' (Call Forwarding Profile) for 'Bestell-Hotline (4545)'. The profile is set to 'Betriebsferien' (Business Holidays) with a duration of 20 minutes. The profile is configured for 'Intern' (Internal) calls with settings: 'Immer' (Always), 'Wir machen Ferien' (We are on holiday), 'Voll' (Full), 'Keine Weiterleitung' (No forwarding), 'keine Antwort' (No answer), and 'Abgemeldet' (Logged out), all with 'Keine Weiterleitung' (No forwarding) options.



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



Mitglieder der Benutzergruppe können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen der Gruppe an-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:

UCware Admin Client

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**

