

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:

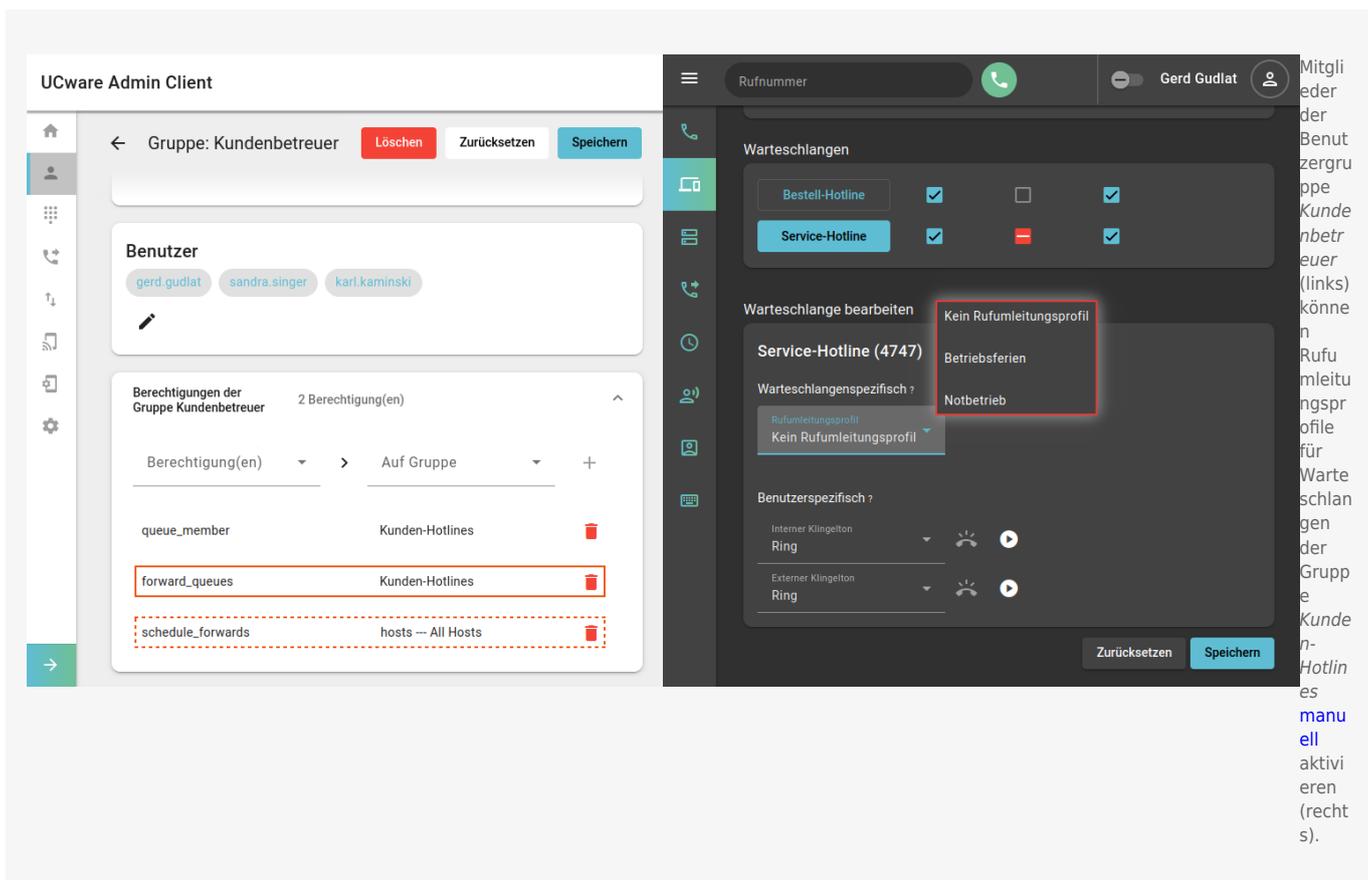
Rufumleitungen für eine Warteschlange wirken sich stets auf alle angemeldeten Agenten aus – unabhängig davon wer Sie aktiviert hat. Das konkrete Umleitungsverhalten variiert dabei abhängig von den [Eintrittsbedingungen](#) der Warteschlange.

Grundlagen

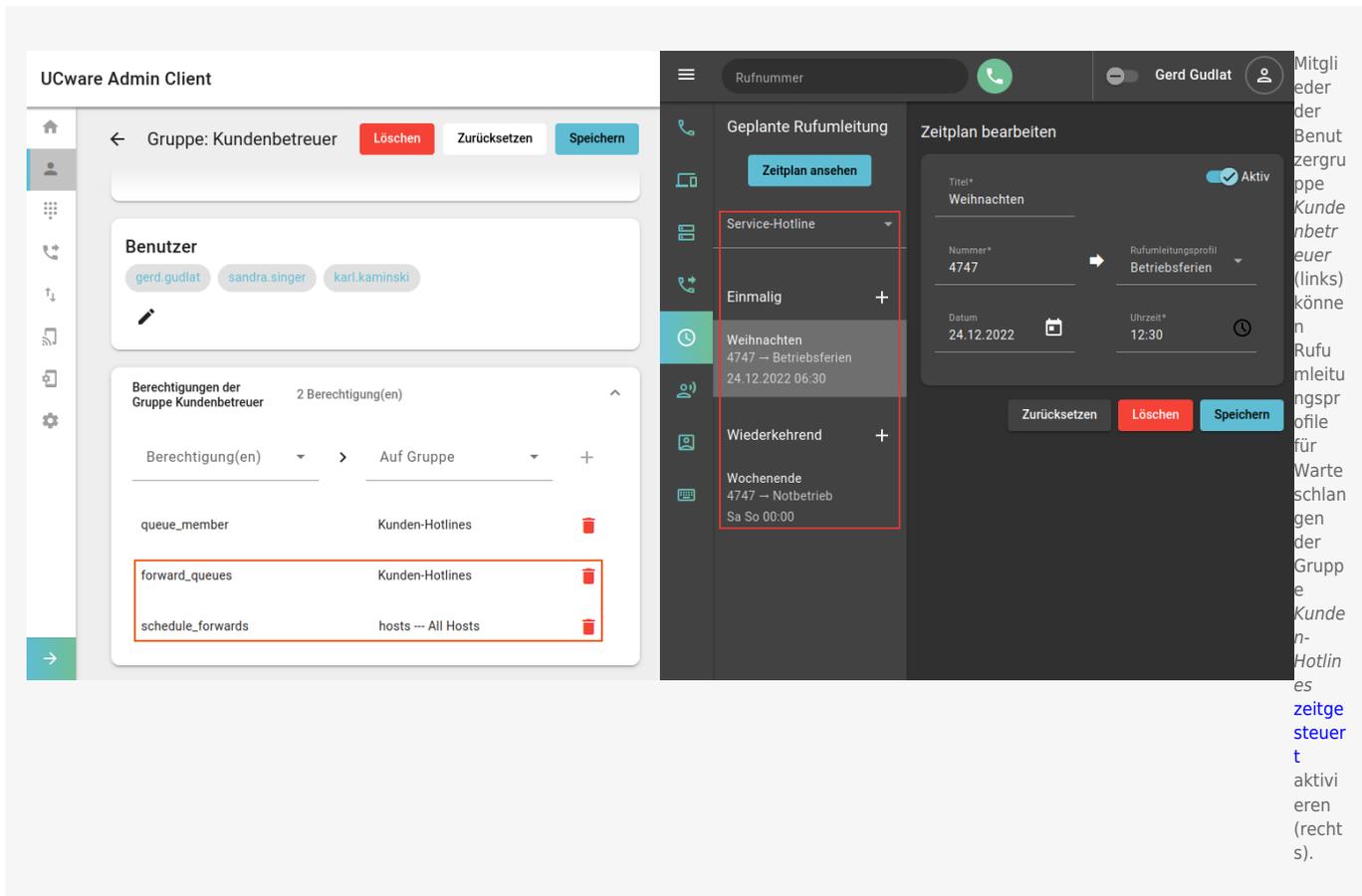
Der UCware Server kann eingehende Anrufe bei Bedarf automatisch zu einem festgelegten Ziel umleiten. Die dafür erforderlichen Regeln werden in sogenannten [Rufumleitungsprofilen](#) zusammengefasst.

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 screenshots. The left screenshot is from the UCware Admin Client, displaying the 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer' section. It lists permissions for 'Kunden-Hotlines' and 'Kunden-Hotlines', with 'forward_queues' highlighted in a red box. The right screenshot is from a mobile app, showing a 'Rufumleitungsprofil' configuration screen. A list of profiles is shown on the left, with 'Bestell-Hotline (4545)', 'Stoßzeiten', 'Notbetrieb', 'Service-Hotline (4747)', 'Betriebsferien', and 'Notbetrieb' listed. The 'Betriebsferien' profile is highlighted in a red box. The right side of the mobile app shows the configuration for the 'Betriebsferien' profile, including settings for 'Name', 'Keine Antwort nach 20', 'Intern', 'Extern', 'Immer', 'Wir machen Ferien', 'Voll', 'Keine Weiterleitung', 'keine Antwort', and 'Abgemeldet'.



Mitglieder der Benutzergruppe können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen der Gruppe aktivieren (rechts).



Mitglieder der Benutzergruppe können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen der Gruppe 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.

Last update: 13.09.2024 12:46 adhandbuch:benutzer_gruppen:berechtigung:forward_queues https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/forward_queues

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**

