

Umleitungsrechte für Warteschlangen einrichten

Warteschlangen nehmen Anrufe für eine Durchwahl an 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 funktionierende [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 leitet eingehende Anrufe bei Bedarf automatisch zu einem beliebigen Ziel um. 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

gerd.gudlat

sandra.singer

karl.kaminski

Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer

2 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)

Auf Gruppe

+

queue_member

Kunden-Hotlines

forward_queues

Kunden-Hotlines

schedule_forwards

hosts → All Hosts

Rufnummer

Gerd Gudlat

Rufumleitungsprofile

+

Urlaub

Bereitschaft

+

Bestell-Hotline (4545)

Stoßzeiten

Notbetrieb

+

Service-Hotline (4747)

Betriebsferien

Notbetrieb

Rufumleitungsprofil

Name

Betriebsferien

Keine Antwort nach

20

Intern

Extern

Immer

Wir machen Ferien

Voll

Keine Weiterleitung

keine Antwort

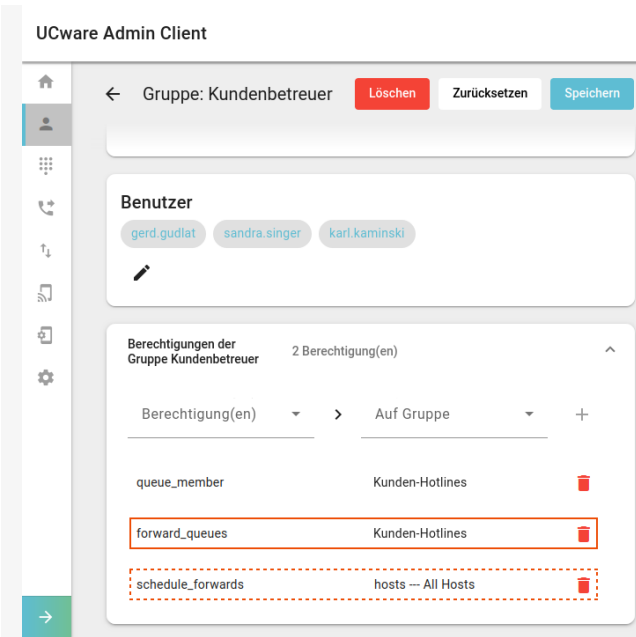
Keine Weiterleitung

Abgemeldet

Keine Weiterleitung

Zurücksetzen

Mitglieder der Benutzergruppe Kundenbetreuer (links) können ein Rufumleitungsprofil für Warteschlangen der Gruppe WS Kunden einrichten (rechts).



UCware Admin Client

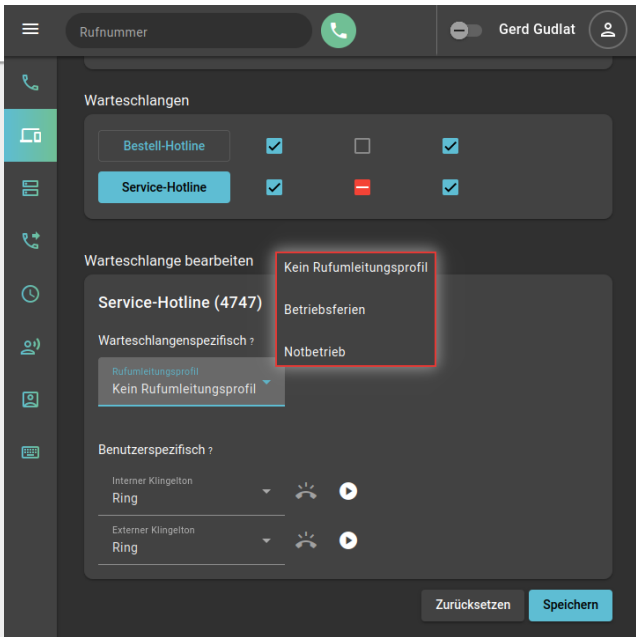
Gruppe: Kundenbetreuer Löschen Zurücksetzen Speichern

Benutzer

gerd.gudlat sandra.singer karl.kaminski

Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer 2 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe
queue_member	Kunden-Hotlines
forward_queues	Kunden-Hotlines
schedule_forwards	hosts -- All Hosts



Warteschlangen

Bestell-Hotline ☒ ☐ ☒

Service-Hotline ☒ ☒ ☒

Warteschlange bearbeiten

Service-Hotline (4747)

Warteschlangenspezifisch ?

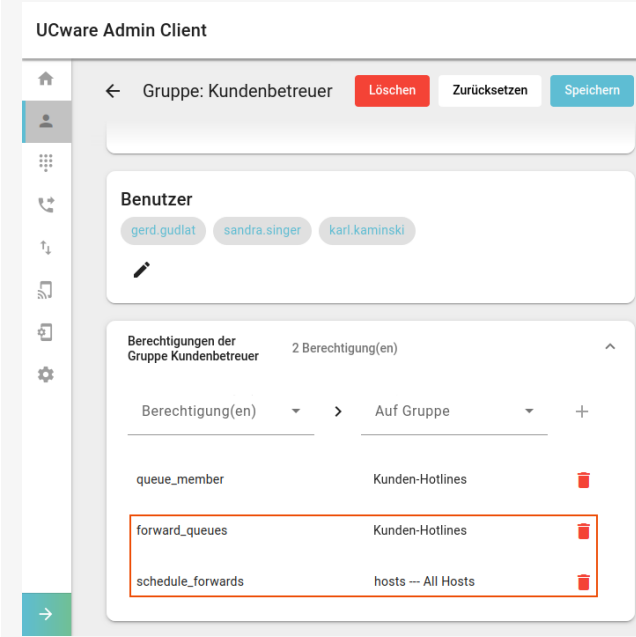
Rufumleitungsprofil
Kein Rufumleitungsprofil

Benutzerspezifisch ?

Interner Klingelton
Ring

Externer Klingelton
Ring

Zurücksetzen Speichern



UCware Admin Client

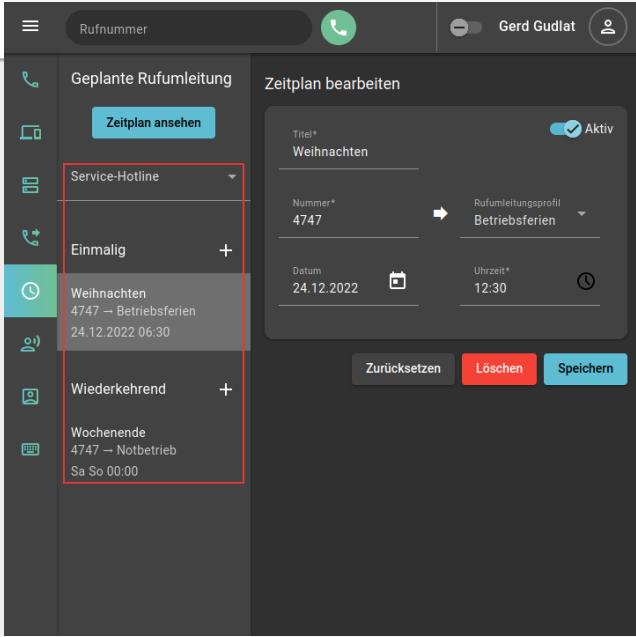
Gruppe: Kundenbetreuer Löschen Zurücksetzen Speichern

Benutzer

gerd.gudlat sandra.singer karl.kaminski

Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer 2 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe
queue_member	Kunden-Hotlines
forward_queues	Kunden-Hotlines
schedule_forwards	hosts -- All Hosts



Geplante Rufumleitung

Zeitplan ansehen

Service-Hotline

Einmalig +

Weihnachten
4747 -- Betriebsferien
24.12.2022 06:30

Wiederkehrend +

Wochenende
4747 -- Notbetrieb
Sa So 00:00

Zeitplan bearbeiten

Titel* Weihnachten Aktiv

Nummer* 4747

Datum 24.12.2022

Rufumleitungsprofil Betriebsferien

Uhrzeit* 12:30

Zurücksetzen Löschen Speichern

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.

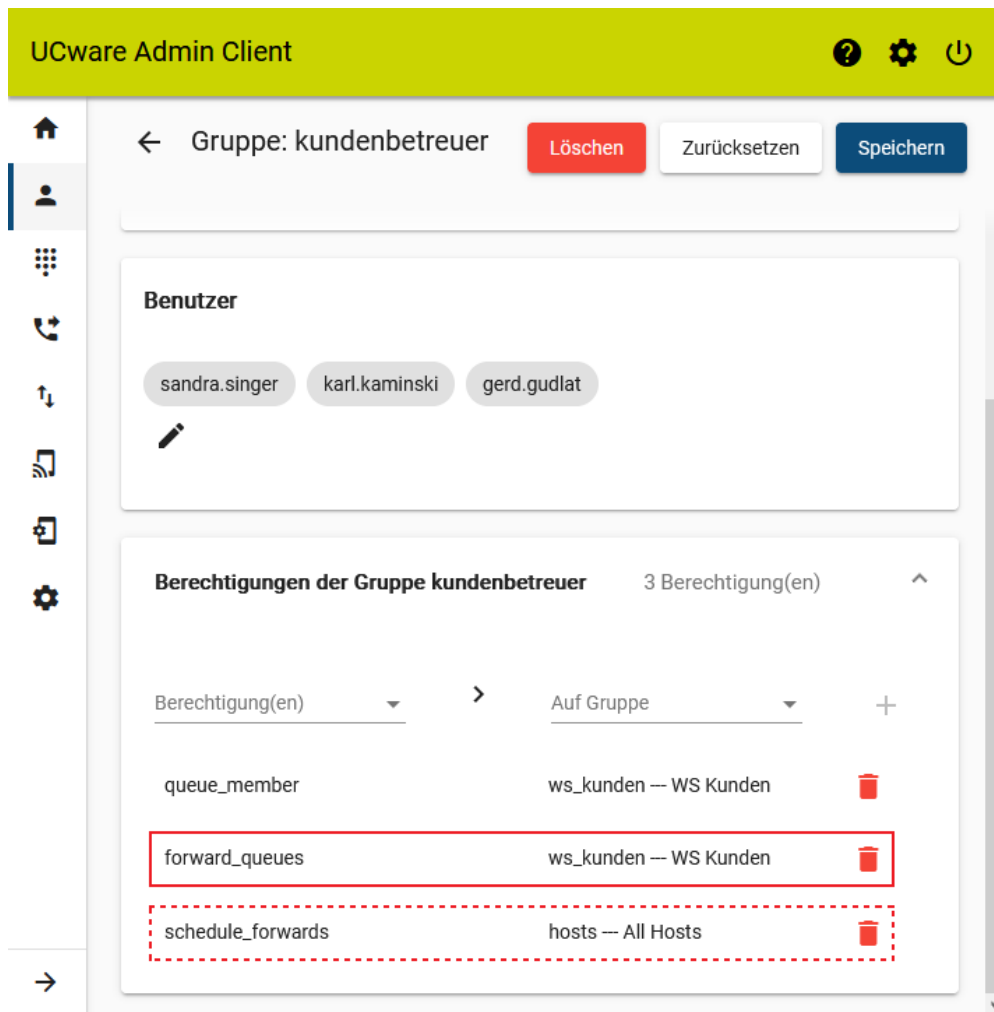


Hinweis:

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` auf 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?rev=1676997806

Last update: **18.03.2023 14:47**