

# 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

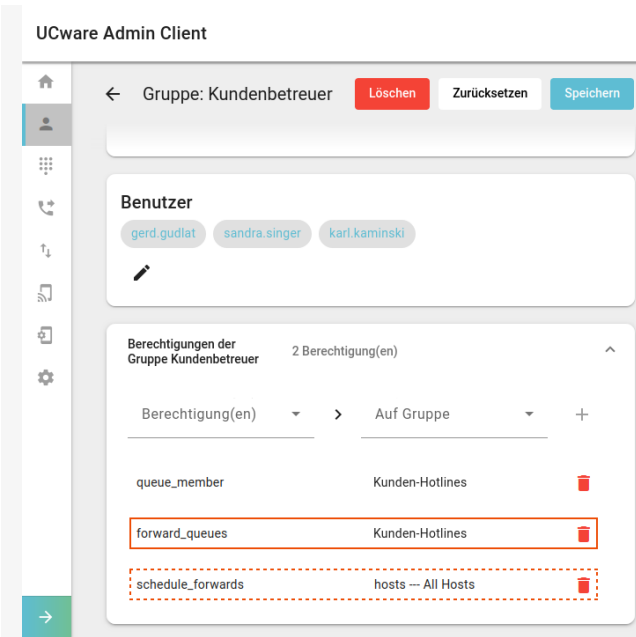
Keine Weiterleitung

Abgemeldet

Keine Weiterleitung

Zurücksetzen

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



**UCware Admin Client**

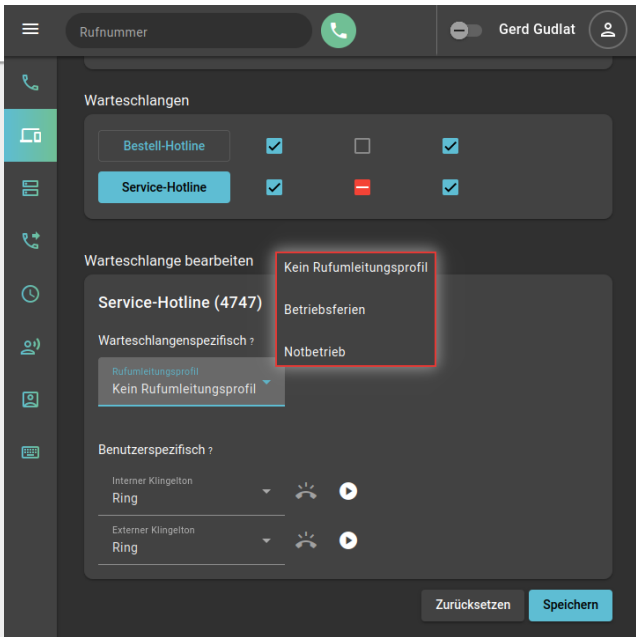
Gruppe: Kundenbetreuer Löschen Zurücksetzen Speichern

**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

Kein Rufumleitungsprofil

Betriebsferien

Notbetrieb

Benutzerspezifisch ?

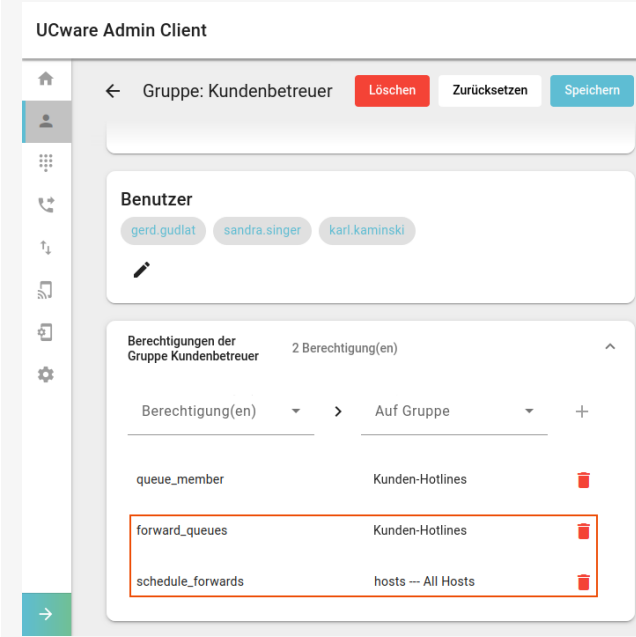
Interner Klingelton

Ring

Externer Klingelton

Ring

Zurücksetzen Speichern



**UCware Admin Client**

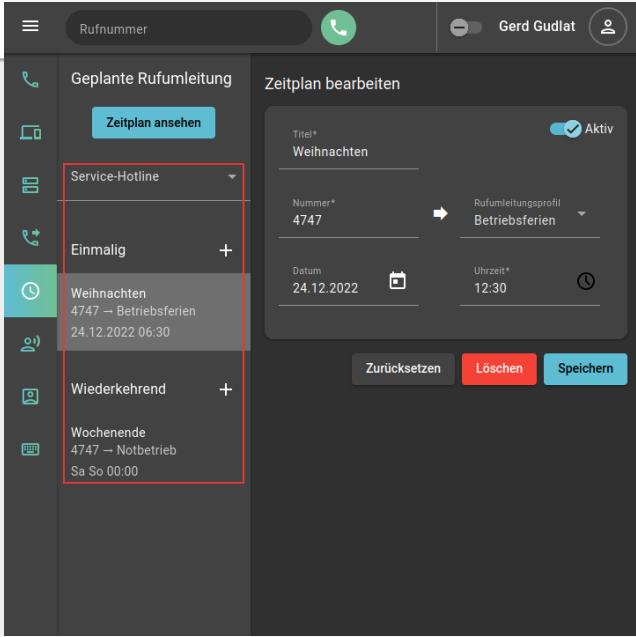
Gruppe: Kundenbetreuer Löschen Zurücksetzen Speichern

**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 +

Wiederkehrend +

Wochenende

4747 -- Notbetrieb

Sa So 00:00

**Zeitplan bearbeiten**

Titel\* Weihnachten

Nummer\* 4747

Datum 24.12.2022

Uhrzeit\* 12:30

Rufumleitungsprofil Betriebsferien

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.

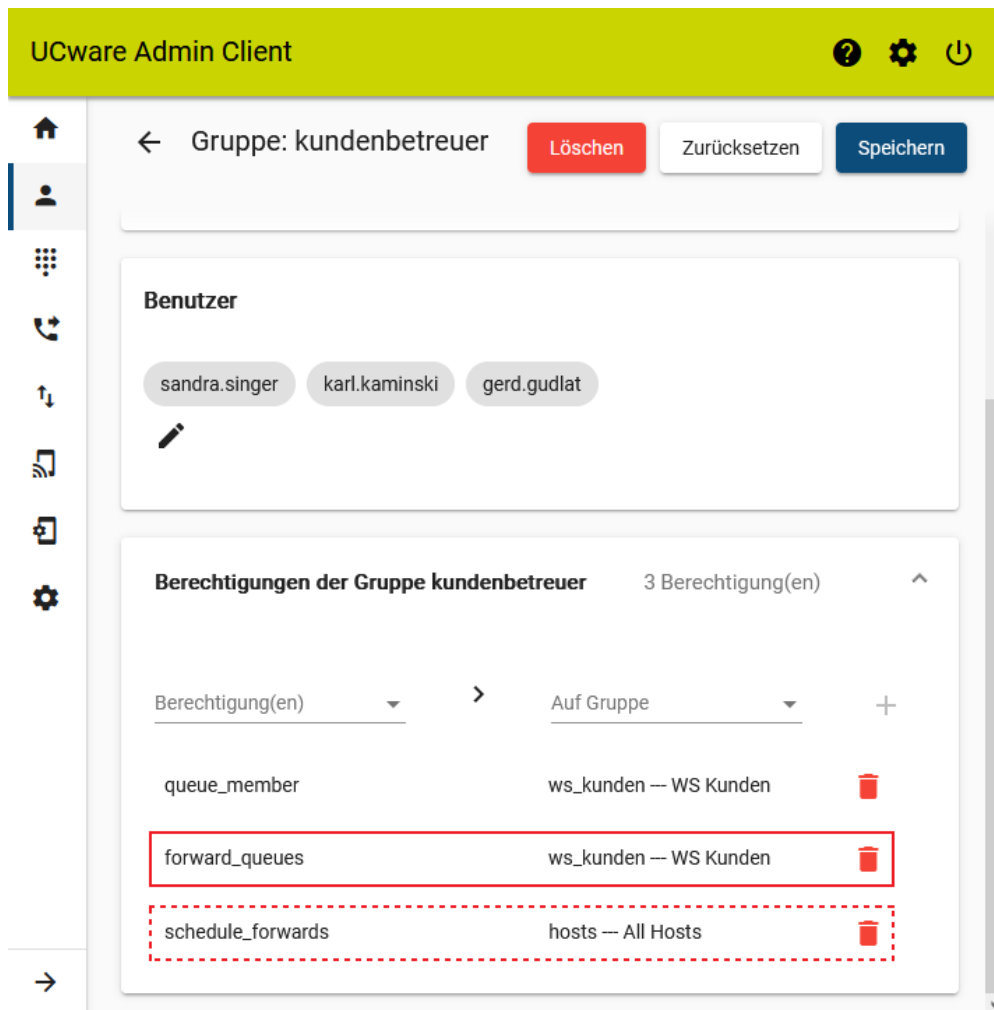


#### Hinweis:

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` für die Gruppe **hosts**.
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=1679150881](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/forward_queues?rev=1679150881)

Last update: **18.03.2023 14:48**