

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

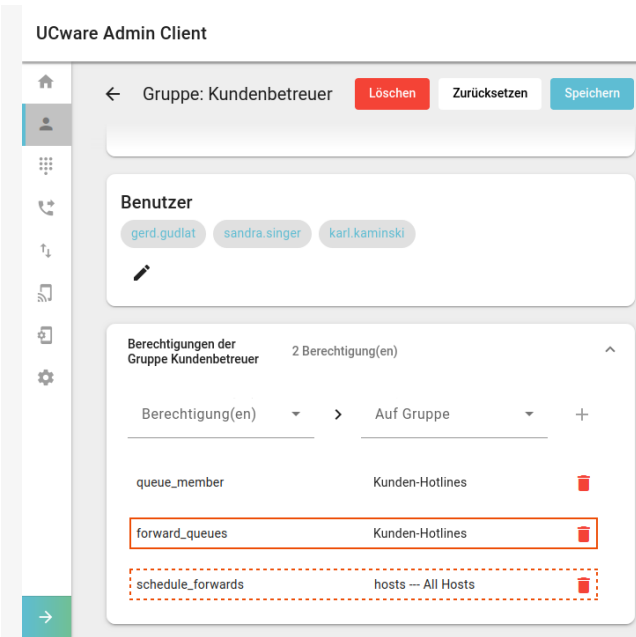
Keine Weiterleitung

Abgemeldet

Keine Weiterleitung

Zurücksetzen

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



UCware Admin Client

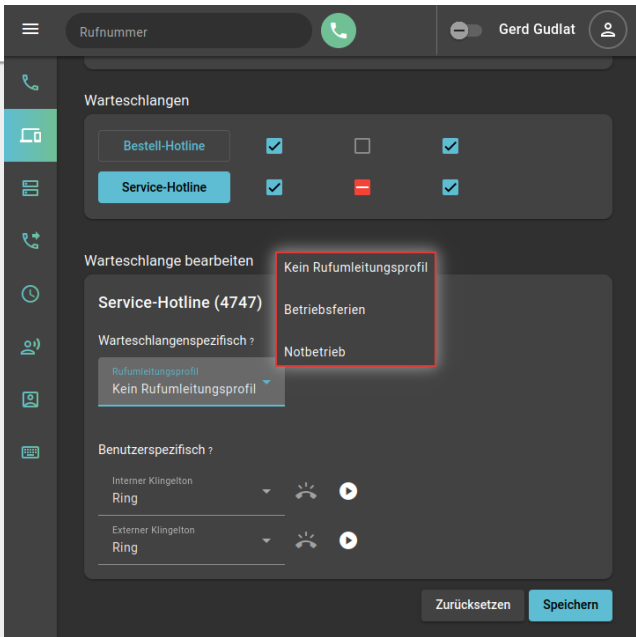
Gruppe: Kundenbetreuer Löschen Zurücksetzen Speichern

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



Rufnummer Gerd Gudlat

Warteschlangen

Warteschlange	aktiviert	Warteschlange bearbeiten
Bestell-Hotline	☒	☐
Service-Hotline	☒	☒

Warteschlange bearbeiten

Service-Hotline (4747)

Warteschlangenspezifisch ?

Rufumleitungsprofil
 Kein Rufumleitungsprofil

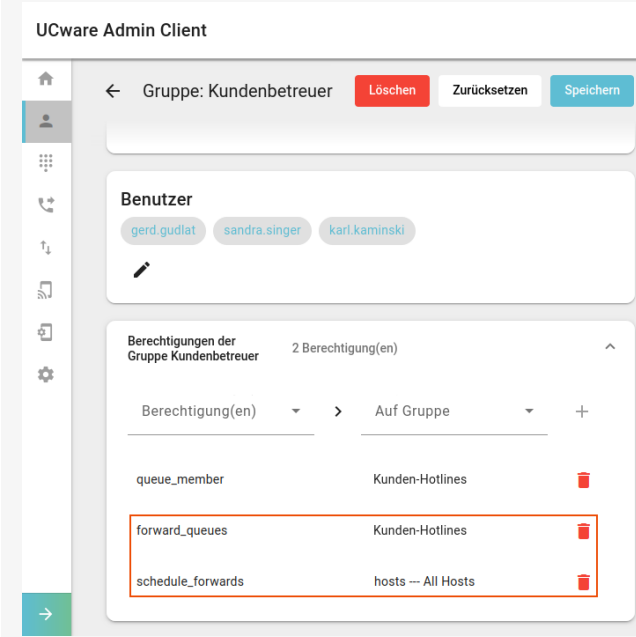
Benutzerspezifisch ?

Interner Klingelton Ring 🔊 🔇

Externer Klingelton Ring 🔊 🔇

Zurücksetzen Speichern

schlan
gen
der
Grupp
e WS
Kunde
n
manu
ell
aktivi
eren
(recht
s).



UCware Admin Client

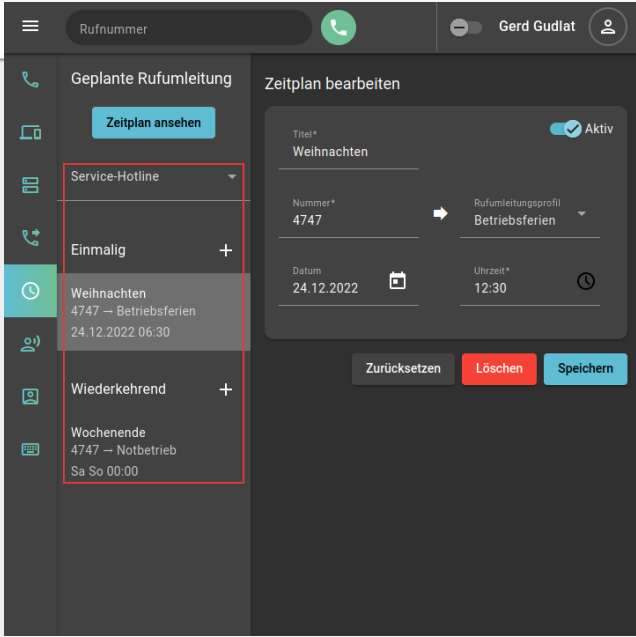
Gruppe: Kundenbetreuer Löschen Zurücksetzen Speichern

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

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 ➡ Rufumleitungsprofil Betriebsferien

Datum 24.12.2022 📅 Uhrzeit* 12:30 🕒

Zurücksetzen Löschen Speichern

Mitgli
eder
der
Benut
zergro
ppe
Kunde
n betr
euer
(links)
könn
n
Rufu
mleitu
ngspr
ofile
für
Warte
schlan
gen
der
Grupp
e WS
Kunde
n
zeitge
steuer
t
aktivi
eren
(recht
s).

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.

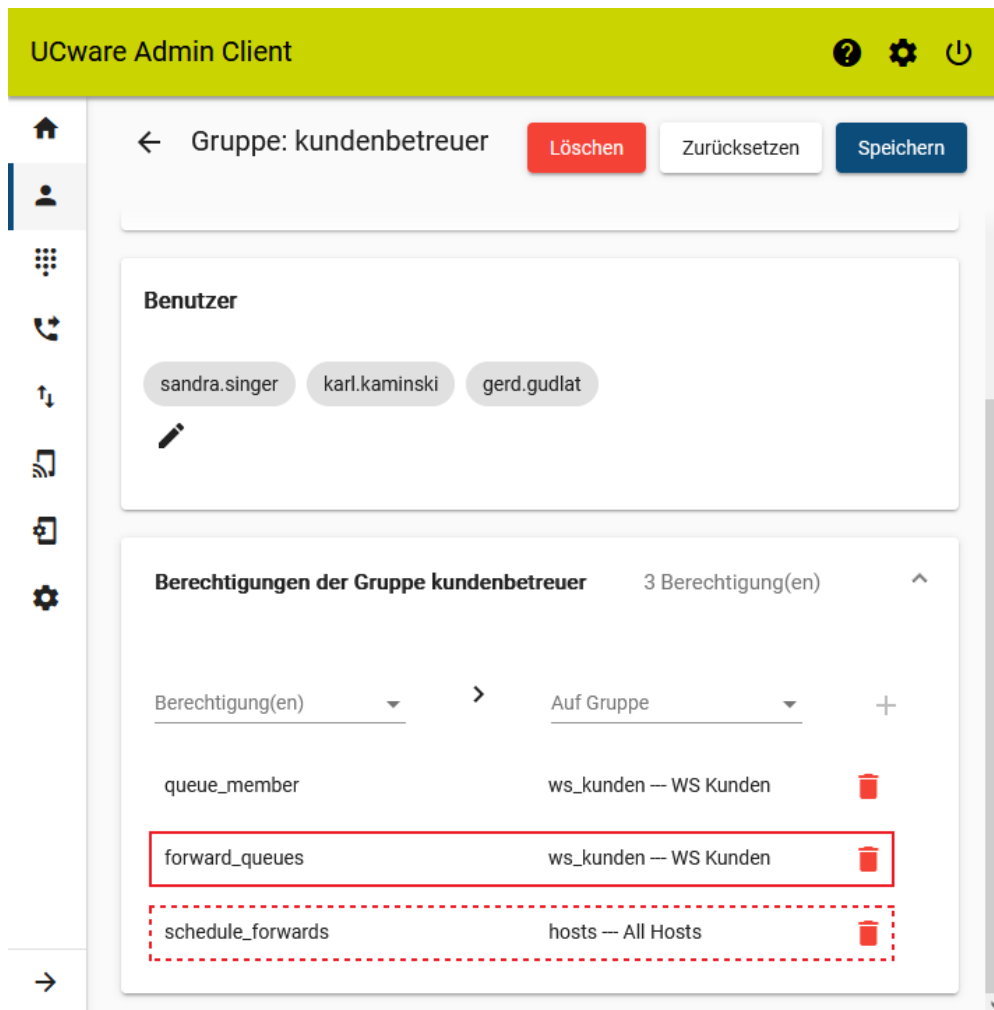


Hinweis:

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=1688037323

Last update: **29.06.2023 11:15**