

[proof](#), [Admin-Client](#), [Berechtigungen](#), [Warteschlange](#), [Rufumleitung](#)

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:

The image shows two screenshots from the UCware system. The left screenshot is from the 'UCware Admin Client' showing the configuration for the 'Gruppe: Kundenbetreuer'. Under 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer', the 'forward_queues' permission is highlighted with a red box, indicating it is assigned to the 'Kunden-Hotlines' group. 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 Holiday) and includes settings for 'Stoßzeiten' (Peak Times), 'Notbetrieb' (Emergency Operation), and 'Service-Hotline (4747)'. The 'forward_queues' permission is also highlighted in red in this screenshot.

This area contains a large, light-colored rectangular placeholder, likely intended for additional screenshots or detailed instructions related to the configuration process.

The top-left screenshot shows the UCware Admin Client interface for the 'Gruppe: Kundenbetreuer'. Under 'Benutzer', users 'gerd.gudlat', 'sandra.singer', and 'karl.kaminski' are listed. The 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer' section shows two permissions: 'queue_member' for 'Kunden-Hotlines' and 'forward_queues' for 'Kunden-Hotlines'. The 'forward_queues' permission is highlighted with a red box. The top-right screenshot shows the mobile app 'Warteschlangen' configuration for 'Service-Hotline (4747)'. A dropdown menu for 'Rufumleitungsprofil' is open, showing options 'Kein Rufumleitungsprofil', 'Betriebsferien', and 'Notbetrieb'. The 'Kein Rufumleitungsprofil' option is highlighted with a red box.

The bottom-left screenshot is identical to the one above, showing the 'forward_queues' permission highlighted. The bottom-right screenshot shows the mobile app 'Geplante Rufumleitung' (Scheduled Forwarding) configuration. A dropdown menu for 'Service-Hotline' is open, showing options 'Einmalig' (One-time) and 'Wiederkehrend' (Recurring). The 'Einmalig' option is selected, and a specific event is shown: 'Weihnachten 4747 - Betriebsferien 24.12.2022 06:30'. The 'Wiederkehrend' option is also visible. The 'Wochenende 4747 - Notbetrieb Sa So 00:00' option is also visible. The 'Einmalig' option is highlighted with a red box.

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=1688384324

Last update: **03.07.2023 11:38**