

[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 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' showing the 'Gruppe: Kundenbetreuer' configuration page. Under 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer', there are two permissions listed: 'queue_member' and 'forward_queues'. The 'forward_queues' permission is highlighted with a red box. The right screenshot is from the 'UCC-Client' showing the 'Rufumleitungsprofile' menu. The 'Betriebsferien' option is highlighted with a red box. To the right of the screenshots, there is a vertical list of text: 'Mitglieder der Benutzergruppe Kundenbetreuer (links) können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen der Gruppe WS Kunden einrichten (rechts)'. The 'rechts' part is partially cut off.

This area contains a large, empty rectangular box, likely a placeholder for additional content or images. To the right of this box, there is a vertical list of text: 'Mitglieder der Benutzergruppe Kundenbetreuer (links) können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen der Gruppe WS Kunden einrichten (rechts)'. The 'rechts' part is partially cut off.

The top-left screenshot shows the UCware Admin Client interface for the 'Gruppe: Kundenbetreuer'. It lists users (gerd.gudlat, sandra.singer, karl.kaminski) and permissions. 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 'Warteschlangenspezifisch' is open, showing 'Kein Rufumleitungsprofil' selected. A red box highlights this option, and another red box highlights the 'Kein Rufumleitungsprofil' option in the dropdown.


The bottom-left screenshot shows the UCware Admin Client interface, similar to the top-left, but with 'schedule_forwards' highlighted in a red box. The bottom-right screenshot shows the mobile app 'Geplante Rufumleitung' (Planned Forwarding) configuration. A dropdown menu for 'Service-Hotline' is open, showing 'Weihnachten 4747 -> Betriebsferien 24.12.2022 12:30' selected. A red box highlights this option. The 'Zeitplan bearbeiten' (Edit Time Plan) screen is also visible, showing 'Weihnachten' as the title and 'Betriebsferien' as the profile.

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.

Last update: 23.01.2024 10:17 adhandbuch:benutzer_gruppen:berechtigung:forward_queues https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/forward_queues?rev=1706005028

From:
<https://wiki.ucware.com/> - **UCware-Dokumentation**

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/forward_queues?rev=1706005028

Last update: **23.01.2024 10:17**