

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

# Umleitungsrechte für Warteschlangen einrichten

Warteschlangen nehmen Anrufe an einer Durchwahl entgegen 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 [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' for 'Kunden-Hotlines' and 'forward\_queues' for 'Kunden-Hotlines'. 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. The 'Rufumleitungsprofil' details show settings for 'Name: Betriebsferien', 'Keine Antwort nach Sekunden: 20', and various routing rules for 'Intern' and 'Extern' like 'Wir machen Ferien', 'Keine Weiterleitung', and 'Keine Weiterleitung'.

This area contains a large, empty rectangular box, likely a placeholder for a second screenshot or diagram related to the configuration process.

The image shows two screenshots. The left screenshot is from the UCware Admin Client web interface, displaying the configuration for the 'Gruppe: Kundenbetreuer'. It lists users (gerd.gudlat, sandra.singer, karl.kaminski) and permissions. Two permissions are highlighted: 'forward\_queues' (Kunden-Hotlines) and 'schedule\_forwards' (hosts -- All Hosts). The right screenshot is from the mobile app, showing the 'Warteschlangen' (Queues) section. A 'Service-Hotline (4747)' is selected, and a dropdown menu for 'Warteschlangenspezifisch' is open, showing 'Kein Rufumleitungsprofil'. A red box highlights this dropdown, and another red box highlights the 'Kein Rufumleitungsprofil' option in the dropdown menu.

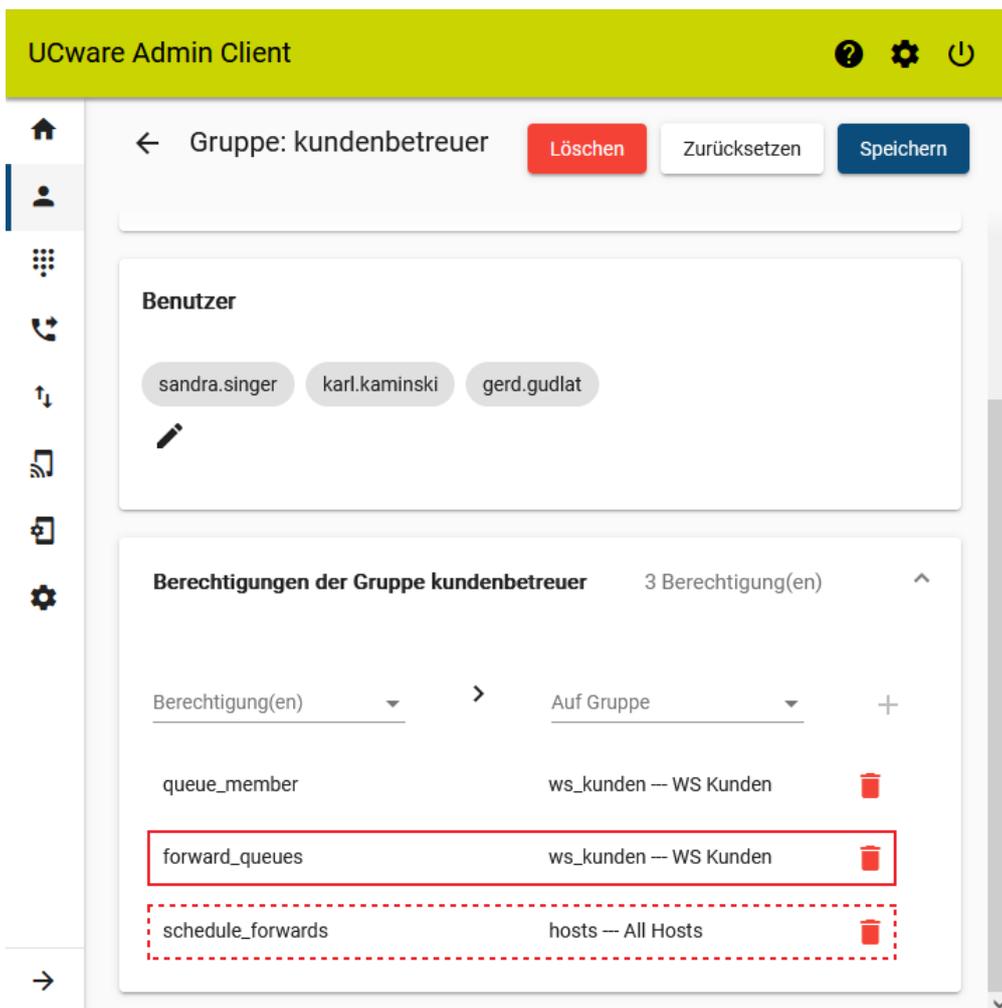
The image shows two screenshots. The left screenshot is from the UCware Admin Client web interface, displaying the configuration for the 'Gruppe: Kundenbetreuer'. It lists users (gerd.gudlat, sandra.singer, karl.kaminski) and permissions. Two permissions are highlighted: 'forward\_queues' (Kunden-Hotlines) and 'schedule\_forwards' (hosts -- All Hosts). The right screenshot is from the mobile app, showing the 'Geplante Rufumleitung' (Planned Call Forwarding) section. A 'Service-Hotline' is selected, and a dropdown menu for 'Zeitplan ansehen' is open, showing 'Weihnachten 4747 -> Betriebsferien 24.12.2022 12:30'. A red box highlights this dropdown, and another red box highlights the 'Weihnachten 4747 -> Betriebsferien 24.12.2022 12:30' option in the dropdown menu.

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: 24.04.2024 13:46 adhandbuch:benutzer\_gruppen:berechtigung:forward\_queues [https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer\\_gruppen/berechtigung/forward\\_queues?rev=1713966410](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/forward_queues?rev=1713966410)

---

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

Permanent link:  
[https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer\\_gruppen/berechtigung/forward\\_queues?rev=1713966410](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/forward_queues?rev=1713966410)

Last update: **24.04.2024 13:46**