

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:

UCware Admin Client

Gruppe: kundenbetreuer

Löschen

Zurücksetzen

Speichern

Benutzer

sandra.singer karl.kaminski gerd.gudlat

Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer

3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)

Auf Gruppe

queue_member

ws_kunden — WS Kunden

forward_queues

ws_kunden — WS Kunden

schedule_forwards

hosts — All Hosts

Gerd Gudlat

UCC-Client

Rufnummer

Rufumleitungsprofile

+

Urlaub

Bereitschaft

Bestell-Hotline (4545)

+

Stoßzeiten

Notbetrieb

Service-Hotline (4747)

+

Betriebsferien

Notbetrieb

Rufumleitungsprofil

Name

Betriebsferien

Keine Antwort nach Sekunden

20

Intern

Extern

Immer

Wir machen Ferien

Voll

Keine Weiterleitung

keine Antwort

Keine Weiterleitung

Abgemeldet

Keine Weiterleitung

Mitglieder der Benutzergruppe kundenbetreuer (links) können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen der Gruppe WS Kunden einrichten (rechts).

UCware Admin Client

Gruppe: kundenbetreuer Löschen Zurücksetzen Speichern

Benutzer

sandra.singer karl.kaminski gerd.gudlat

Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer 3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe
queue_member	ws_kunden — WS Kunden
forward_queues	ws_kunden — WS Kunden
schedule_forwards	hosts — All Hosts

Warteschlangen

Bestell-Hotline ☒ ☐ ☒

Service-Hotline ☒ ☒ ☒

Warteschlange bearbeiten

Service-Hotline (4747)

Warteschlangenspezifisch ?
Kein Rufumleitungsprofil

Benutzerspezifisch ?
Interne Klingelton
Bellcore 1

Externer Klingelton
Bellcore 1

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 +

Weihnachten
4747 → Betriebsferien
24.12.2022 12:30

Wiederkehrend +

Wochenende
4747 → Notbetrieb
Sa So 00:00

Zeitplan bearbeiten

Titel *
Weihnachten

Nummer *
4747

Rufumleitungsprofil
Betriebsferien

Datum
24.12.2022

Uhrzeit
12:30

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.

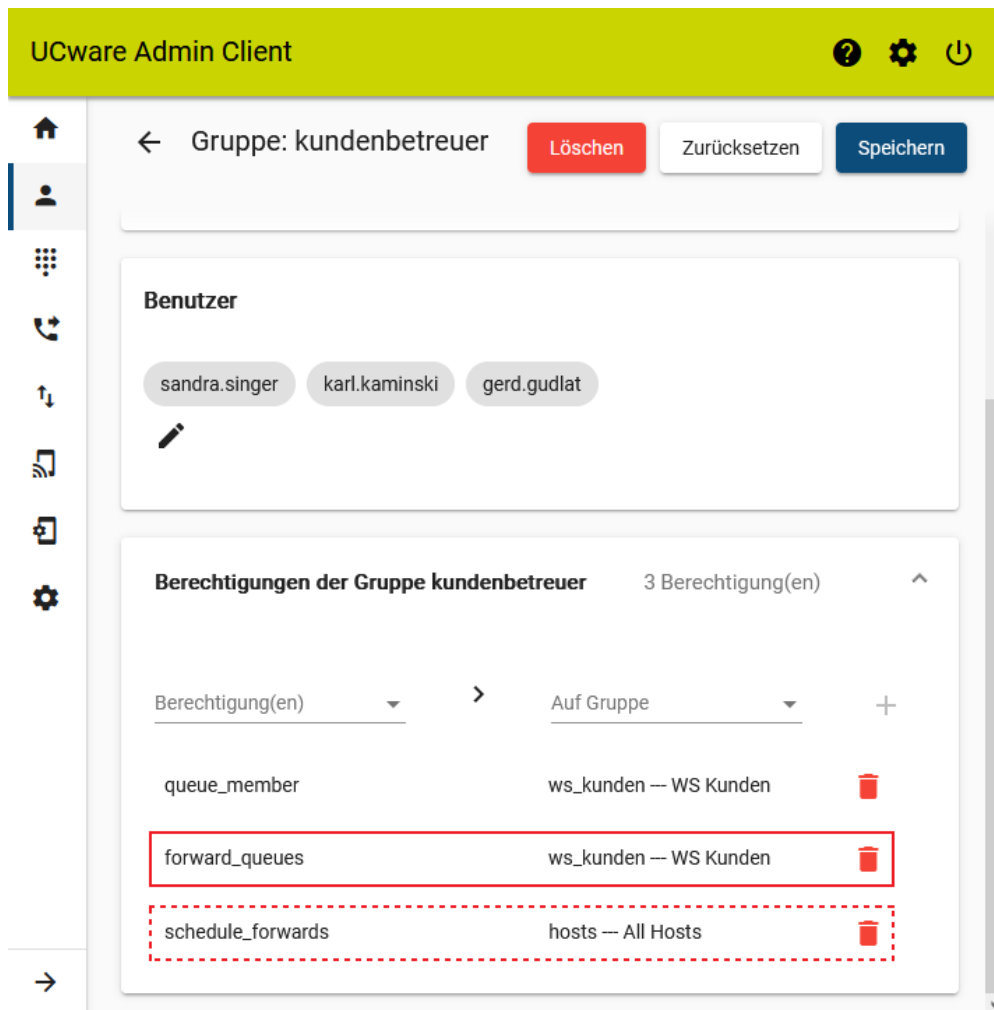


Hinweis:

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=1716905975

Last update: **28.05.2024 14:19**