

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).

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

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: kundenbetreuer' page displays user permissions. The 'Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer' section shows three permissions: 'queue_member' (ws_kunden — WS Kunden), 'forward_queues' (ws_kunden — WS Kunden), and 'schedule_forwards' (hosts — All Hosts). The 'forward_queues' permission is highlighted with a red box. On the right, the 'Warteschlangen' (Queues) page shows a list of queues. The 'Service-Hotline' queue is selected, and its 'Warteschlange bearbeiten' (Edit Queue) page is shown. The 'Warteschlangenspezifisch' (Queue-specific) section shows 'Kein Rufumleitungsprofil' (No forwarding profile) selected. The 'Benutzerspezifisch' (User-specific) section shows 'Bellcore 1' selected for both 'Interner Klingelton' and 'Externer Klingelton'. A red box highlights the 'Kein Rufumleitungsprofil' option, and a tooltip shows 'Betriebsferien' (Business holidays) and 'Notbetrieb' (No operation).

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: kundenbetreuer' page displays user permissions. The 'Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer' section shows three permissions: 'queue_member' (ws_kunden — WS Kunden), 'forward_queues' (ws_kunden — WS Kunden), and 'schedule_forwards' (hosts — All Hosts). The 'forward_queues' permission is highlighted with a red box. On the right, the 'Geplante Rufumleitung' (Planned forwarding) page shows a list of forwarding rules. The 'Weihnachten' (Christmas) rule is selected, and its 'Zeitplan bearbeiten' (Edit time plan) page is shown. The 'Titel' (Title) is 'Weihnachten', the 'Nummer' (Number) is '4747', and the 'Rufumleitungsprofil' (Forwarding profile) is 'Betriebsferien'. The 'Datum' (Date) is '24.12.2022' and the 'Uhrzeit' (Time) is '12:30'. A red box highlights the 'Weihnachten' rule, and a tooltip shows 'Betriebsferien' and 'Notbetrieb'.

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.

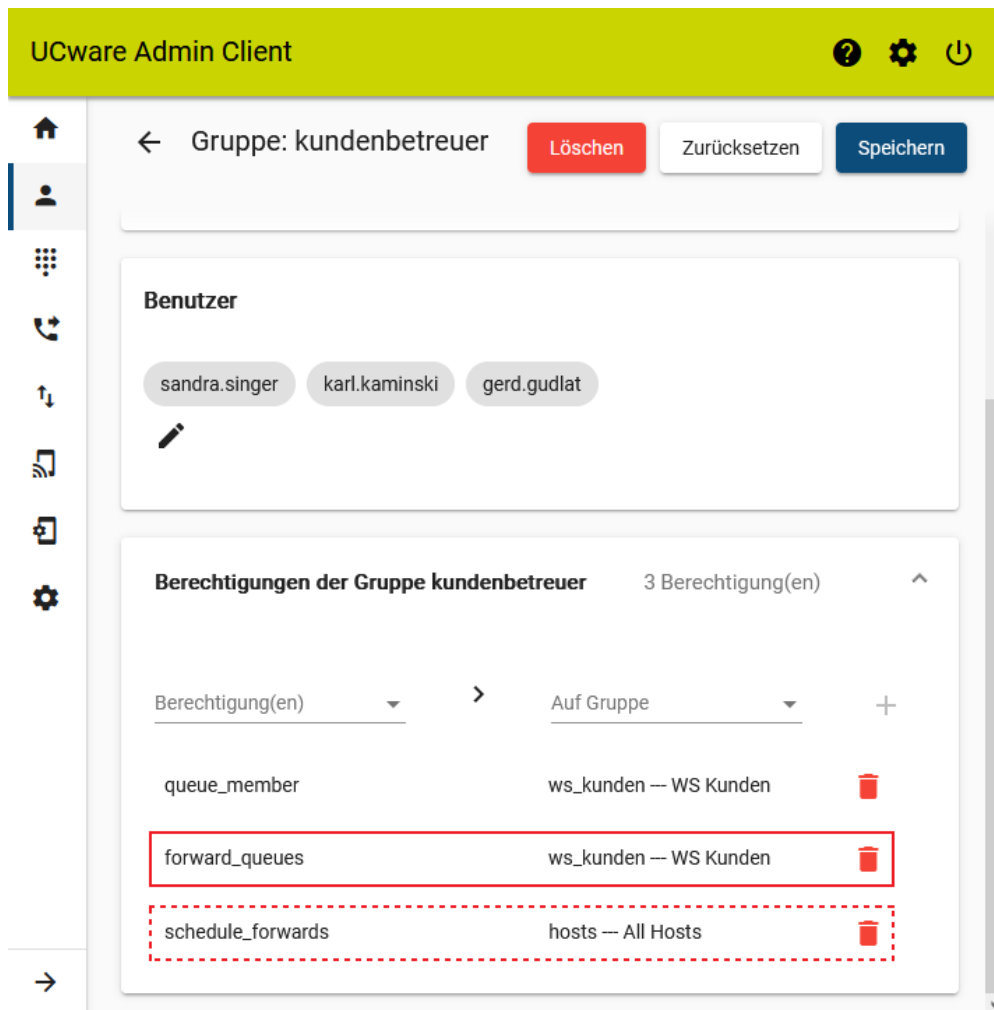


Hinweis:

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**.

Speichern

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=1716906131

Last update: **28.05.2024 14:22**