

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

Rufumleitungsprofil

Urlaub

Bereitschaft

Bestell-Hotline (4545)

Stoßzeiten

Notbetrieb

Service-Hotline (4747)

Betriebsferien

Notbetrieb

Name

Keine Antwort nach Sekunden

20

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

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: kundenbetreuer' page displays the 'Benutzer' section with users 'sandra.singer', 'karl.kaminski', and 'gerd.gudlat'. Below, 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' section shows the 'Service-Hotline' queue. The 'Warteschlange bearbeiten' section for 'Service-Hotline (4747)' shows the 'Warteschlangenspezifisch' dropdown set to 'Kein Rufumleitungsprofil'. A red box highlights this dropdown, and another red box highlights the 'Kein Rufumleitungsprofil' option in the dropdown menu.

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: kundenbetreuer' page displays the 'Benutzer' section with users 'sandra.singer', 'karl.kaminski', and 'gerd.gudlat'. Below, 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 'schedule\_forwards' permission is highlighted with a red box. On the right, the 'Geplante Rufumleitung' section shows the 'Zeitplan ansehen' button. Below, the 'Zeitplan bearbeiten' section shows the 'Weihnachten' event. The 'Weihnachten' event is highlighted with a red box, and the 'Rufumleitungsprofil' dropdown is set to 'Betriebsferien'.

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:

### UCware Admin Client

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. At the top, there's a header bar with a back arrow, the title 'Gruppe: Kundenbetreuer', and three buttons: 'Löschen' (red), 'Zurücksetzen' (white), and 'Speichern' (blue). Below this is a search bar. The main content area is divided into two sections. The first section, titled 'Benutzer', shows three user avatars: 'gerd.gudlat', 'sandra.singer', and 'karl.kaminski'. Below the avatars is a pencil icon. The second section, titled 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer', shows '2 Berechtigung(en)'. It contains a table with three rows of permissions. The first row is 'queue\_member' for 'Kunden-Hotlines'. The second row is 'forward\_queues' for 'Kunden-Hotlines' and is highlighted with a red border. The third row is 'schedule\_forwards' for 'hosts --- All Hosts' and is enclosed in a dashed red box. Each row has a red trash icon on the right. At the bottom left of the interface is a green button with a right arrow.

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=1716907624](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/forward_queues?rev=1716907624)

Last update: **28.05.2024 14:47**