

[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 screenshot shows two overlapping windows. The left window is the 'UCware Admin Client' showing the 'Gruppe: kundenbetreuer' configuration. Under 'Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer', the 'forward_queues' permission is highlighted with a red box. The right window is the 'UCC-Client' showing 'Rufumleitungsprofile'. A list of profiles is shown on the left, with 'Betriebsferien' highlighted by a red box. The 'Rufumleitungsprofil' details for 'Betriebsferien' are shown on the right, including 'Name: Betriebsferien', 'Keine Antwort nach Sekunden: 20', and various routing rules like 'Immer', 'Voll', 'keine Antwort', and 'Abgemeldet'.

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

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: kundenbetreuer' page displays a list of users (sandra.singer, karl.kaminski, gerd.gudlat) and a table of permissions for the group. The 'forward_queues' permission is highlighted with a red box. On the right, the 'Warteschlangen' configuration page is shown, with a dropdown menu for 'Warteschlangenspezifisch' set to 'Kein Rufumleitungsprofil'. A tooltip shows options: 'Kein Rufumleitungsprofil', 'Betriebsferien', and 'Notbetrieb'.

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: kundenbetreuer' page displays the same list of users and permissions as the previous screenshot, with 'forward_queues' and 'schedule_forwards' highlighted. On the right, the 'Geplante Rufumleitung' page is shown, with a dropdown menu for 'Service-Hotline' set to 'Weihnachten'. A tooltip shows options: 'Service-Hotline', 'Weihnachten', and 'Wochenende'. The 'Zeitplan bearbeiten' page is also visible, showing a title 'Weihnachten', number '4747', date '24.12.2022', and time '12:30'.

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.

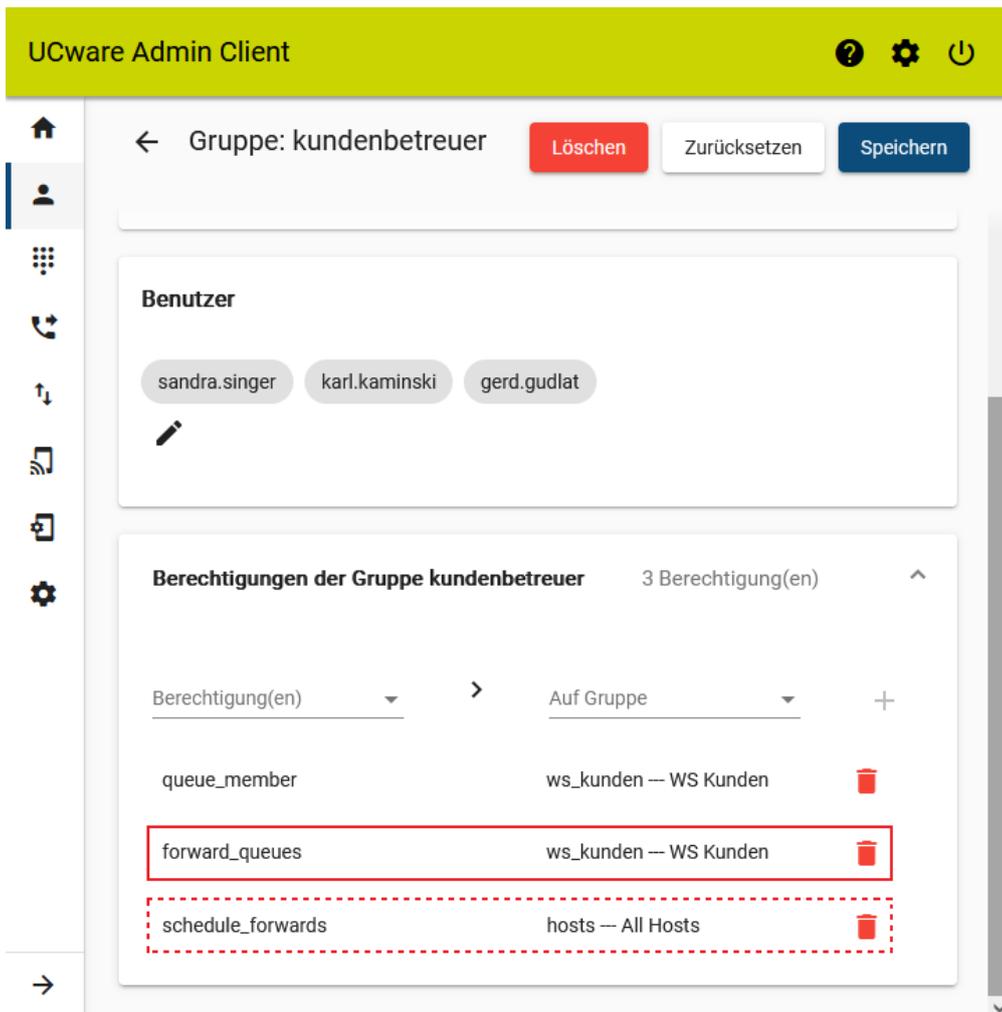


Hinweis:

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=1716907643

Last update: **28.05.2024 14:47**