UCC-Client, Admin-Client, Rufumleitung, Warteschlange

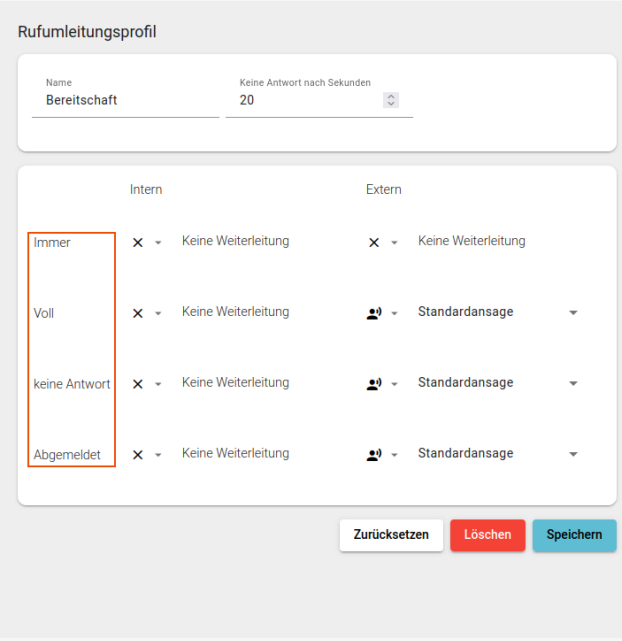
Versionshinweis:
Dieser Artikel wurde für UCware 6.2 überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie hier.

Warteschlangen-Umleitung unter verschiedenen Eintrittsbedingungen

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.

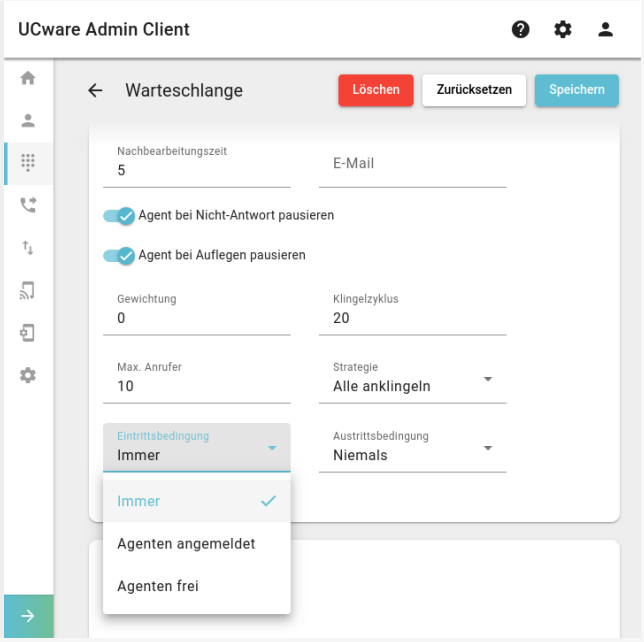
Die Erreichbarkeit einer WS hängt im Wesentlichen von zwei Faktoren ab:

Rufumleitungsprofil



Das **aktive Rufumleitungsprofil** einer WS regelt, ob und zu welchem Ziel die eingehenden Anrufe umgeleitet werden. Rufumleitungsprofile lassen sich vom Administrator und berechtigten Benutzern einrichten.

Eintrittsbedingung



Die **Eintrittsbedingung** einer WS regelt abhängig vom Status der angemeldeten Agenten, ob ein eingehender Anruf angenommen oder abgewiesen wird. Sie lässt sich nur vom Administrator einrichten.

Die Konfiguration des aktiven Rufumleitungsprofils und der Eintrittsbedingung führen abhängig von der jeweiligen Kombination zu folgendem Verhalten der Warteschlange:

Rufumleitung	**Eintrittsbedingung**		
	Eintrittsbedingung Immer = Eintritt ohne Bedingung	Eintrittsbedingung Agenten angemeldet = Eintritt, wenn mindestens ein Agent angemeldet ist	Eintrittsbedingung Agenten frei = Eintritt, wenn mindestens ein Agent frei ist
Immer	• Umleitung sofort.		
Voll	• Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel • keiner frei + WS voll: Umleitung zum Ziel • keiner angemeldet: kein Eintritt		• Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel • keiner frei + WS voll: Besetzton • keiner angemeldet: Besetztton
keine Antwort	• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel • keiner frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel • keiner angemeldet: kein Eintritt		• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel • keiner frei + Zeit abgelaufen: Besetzton • keiner angemeldet: Besetztton

Rufumleitung	Eintrittsbedingung	
Abgemeldet	• Agenten frei: Wartemusik • keiner frei: Wartemusik • keiner angemeldet: Umleitung zum Ziel	• Agenten frei: Wartemusik • keiner frei: Umleitung zum Ziel • keiner angemeldet: Umleitung zum Ziel

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul_verhalten

Last update: **13.09.2024 12:46**