

[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

Rufumleitungsprofil

Name: **Bereitschaft** Keine Antwort nach Sekunden: **20**

	Intern	Extern
Immer	Keine Weiterleitung	Keine Weiterleitung
Voll	Keine Weiterleitung	Standardansage
keine Antwort	Keine Weiterleitung	Standardansage
Abgemeldet	Keine Weiterleitung	Standardansage

Zurücksetzen **Löschen** Speichern

Eintrittsbedingung

UCware Admin Client

Warteschlange **Löschen** Zurücksetzen Speichern

Nachbearbeitungszeit: **5** E-Mail

Agent bei Nicht-Antwort pausieren

Agent bei Auflegen pausieren

Gewichtung: **0** Klingelzyklus: **20**

Max. Anrufer: **10** Strategie: **Alle anklingeln**

Eintrittsbedingung: **Immer** Austrittsbedingung: **Niemals**

Immer ✓

Agenten angemeldet

Agenten frei

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.

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	Eintrittsbedingung Agenten angemeldet	Eintrittsbedingung Agenten frei
	= Eintritt ohne Bedingung	= Eintritt, wenn mindestens ein Agent angemeldet ist	= Eintritt, wenn mindestens ein Agent frei ist
Immer	<ul style="list-style-type: none"> Umleitung sofort. 		
Voll	<ul style="list-style-type: none"> Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel keiner frei + WS voll: Umleitung zum Ziel keiner angemeldet: kein Eintritt 		<ul style="list-style-type: none"> Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel keiner frei + WS voll: Besetztton keiner angemeldet: Besetztton
keine Antwort	<ul style="list-style-type: none"> Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel keiner frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel keiner angemeldet: kein Eintritt 		<ul style="list-style-type: none"> Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel keiner frei + Zeit abgelaufen: Besetztton keiner angemeldet: Besetztton

Last update: 13.09.2024 12:46 adhandbuch:durchwahlen:warteschlangen:rul_verhalten https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul_verhalten

Rufumleitung	Eintrittsbedingung	
	<ul style="list-style-type: none">• Agenten frei: Wartemusik	<ul style="list-style-type: none">• Agenten frei: Wartemusik
Abgemeldet	<ul style="list-style-type: none">• keiner frei: Wartemusik	<ul style="list-style-type: none">• keiner frei: Umleitung zum Ziel
	<ul style="list-style-type: none">• keiner angemeldet: Umleitung zum Ziel	<ul style="list-style-type: none">• 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**