

Warteschlangen-Umleitung unter verschiedenen Eintrittsbedingungen

Als Administrator des UCware Servers können Sie festlegen, unter welchen Bedingungen eine Warteschlange eingehende Anrufe annimmt oder abweist. Die folgende Übersicht fasst zusammen, wie sich diese **Eintrittsbedingungen** in Kombination mit den möglichen Anwendungsfällen eines Rufumleitungsprofils auswirken.

		Eintrittsbedingung Warteschlange (WS)	
		Admin-Client ↓	
Anwendungsfall Rufumleitung UCC-Client ↓			
	Eintritt ohne Bedingung.	Eintritt erfordert einen angemeldeten Agenten. Dieser muss nicht frei sein.	Eintritt erfordert einen freien Agenten.
	Umleitung sofort.		
	<ul style="list-style-type: none"> Agenten frei + WS voll: Umleitung keiner frei + WS voll: Umleitung keiner angemeldet: kein Eintritt 		<ul style="list-style-type: none"> Agenten frei + WS voll: Umleitung keiner frei + WS voll: Besetztton keiner angemeldet: Besetztton
	<ul style="list-style-type: none"> Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung keiner frei + Zeit abgelaufen: Umleitung keiner angemeldet: kein Eintritt 		<ul style="list-style-type: none"> Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung keiner frei + Zeit abgelaufen: Besetztton keiner angemeldet: Besetztton
	<ul style="list-style-type: none"> Agenten frei: Wartemusik keiner frei: Wartemusik keiner angemeldet: Umleitung 		<ul style="list-style-type: none"> Agenten frei: Wartemusik keiner frei: Umleitung keiner angemeldet: Umleitung



Achtung:

Bis UCware 5.1.x lauten die Eintrittsbedingungen **Ja**, **Nein** und **Strikt**. Durch einen Bug sind **Ja** und **Nein** dabei funktional vertauscht. Um das Problem zu beheben, aktualisieren Sie auf Version 5.2 oder höher. Zum Zusammenspiel von Eintrittsbedingung und Rufumleitung lesen Sie den Artikel [rufumleitung_auswirkungen](#).

Erläuterungen:

- Die Spalten der Tabelle beziehen sich auf die möglichen **Eintrittsbedingungen** für Warteschlangen. Diese lassen sich im Admin-Client unter **Durchwahlen > Warteschlangen** festlegen.
- Die Zeilen der Tabelle beziehen sich auf mögliche **Anwendungsfälle** einer Warteschlangen-Umleitung. Diese lassen sich im UCC-Client unter **Rufumleitungsprofile** konfigurieren:
- Die inhaltlichen Felder geben an, mit welchem Verhalten der UCware Server jeweils auf eingehende Anrufe reagiert:
 - Wenn Agenten frei sind und der Anwendungsfall eintritt.
 - Wenn keine Agenten frei sind und der Anwendungsfall eintritt.
 - Wenn keine Agenten angemeldet sind.
- Umleitung** schließt dabei alle Rufumleitungsarten ein, die Sie pro Anwendungsfall jeweils für interne und externe Anrufer festlegen können.

From: <https://wiki.ucware.com/> - UCware-Dokumentation

Permanent link: https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul_verhalten?rev=1671191026

Last update: 18.03.2023 14:47

