

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.		
	• Agenten frei + WS voll: Umleitung • keiner frei + WS voll: Umleitung • keiner angemeldet: kein Eintritt		• Agenten frei + WS voll: Umleitung • keiner frei + WS voll: Besetztton • keiner angemeldet: Besetztton
	• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung • keiner frei + Zeit abgelaufen: Umleitung • keiner angemeldet: kein Eintritt		• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung • keiner frei + Zeit abgelaufen: Besetztton • keiner angemeldet: Besetztton
	• Agenten frei: Wartemusik • keiner frei: Wartemusik • keiner angemeldet: Umleitung		• 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 [Warteschlangen-Umleitung unter verschiedenen Eintrittsbedingungen](#).

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:
 1. Wenn Agenten frei sind und der Anwendungsfall eintritt.
 2. Wenn keine Agenten frei sind und der Anwendungsfall eintritt.
 3. Wenn keine Agenten angemeldet sind.
- Umleitung** schließt dabei alle Rufumleitungsarten ein, die Sie pro Anwendungsfall jeweils für interne und externe Anrufer festlegen können.

Last
update:
18.03.2023 14:47 adhandbuch:durchwahlen:warteschlangen:rul_verhalten https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul_verhalten?rev=1671191027

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul_verhalten?rev=1671191027

Last update: **18.03.2023 14:47**