

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:
 - 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=1679150881

Last update: **18.03.2023 14:48**