

# 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"> <li>• Agenten frei + WS voll: Umleitung</li> <li>• keiner frei + WS voll: Umleitung</li> <li>• keiner angemeldet: kein Eintritt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten frei + WS voll: Umleitung</li> <li>• keiner frei + WS voll: Besetztton</li> <li>• keiner angemeldet: Besetztton</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung</li> <li>• keiner frei + Zeit abgelaufen: Umleitung</li> <li>• keiner angemeldet: kein Eintritt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung</li> <li>• keiner frei + Zeit abgelaufen: Besetztton</li> <li>• keiner angemeldet: Besetztton</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten frei: Wartemusik</li> <li>• keiner frei: Wartemusik</li> <li>• keiner angemeldet: Umleitung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten frei: Wartemusik</li> <li>• keiner frei: Umleitung</li> <li>• keiner angemeldet: Umleitung</li> </ul>	



**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: 30.06.2023 07:58 adhandbuch:durchwahlen:warteschlangen:rul\_verhalten [https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul\\_verhalten?rev=1688111885](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul_verhalten?rev=1688111885)

---

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

Permanent link:  
[https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul\\_verhalten?rev=1688111885](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul_verhalten?rev=1688111885)

Last update: **30.06.2023 07:58**