

[UCC-Client](#), [Admin-Client](#), [Rufumleitung](#), [Warteschlange](#)

# Warteschlangen-Umleitung unter verschiedenen Eintrittsbedingungen

Die Erreichbarkeit von Warteschlangen hängt im Wesentlichen von den folgenden Faktoren ab:

- der vom Administrator jeweils festgelegten [Eintrittsbedingung](#) für Anrufer
- dem vom [Administrator](#) oder einem [Benutzer](#) jeweils aktivierten Rufumleitungsprofil

In der folgenden Übersicht erfahren Sie, wie sich die beiden Faktoren in Kombination auf die Erreichbarkeit von Warteschlangen auswirken:

		Eintrittsbedingung Warteschlange (WS)	
Anwendungsfall Rufumleitung			
		Eintritt ohne Bedingung.	Eintritt erfordert einen angemeldeten Agenten. Dieser muss nicht frei sein.
	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.

**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: 20.07.2023 10:44 adhandbuch:durchwahlen:warteschlangen:rul\_verhalten [https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul\\_verhalten?rev=1689849891](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul_verhalten?rev=1689849891)

---

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

Permanent link:  
[https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul\\_verhalten?rev=1689849891](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul_verhalten?rev=1689849891)

Last update: **20.07.2023 10:44**