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.	✖ ✖ Eintritt erfordert einen freien Agenten.
✖	Umleitung sofort.		
✖	• Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel • keiner frei + WS voll: Umleitung zum Ziel • keiner angemeldet: kein Eintritt		• Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel • keiner frei + WS voll: Besetzton • keiner angemeldet: Besetztton
✖	• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel • keiner frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel • keiner angemeldet: kein Eintritt		• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel • keiner frei + Zeit abgelaufen: Besetzton • keiner angemeldet: Besetztton
✖	• Agenten frei: Wartemusik • keiner frei: Wartemusik • keiner angemeldet: Umleitung zum Ziel		• Agenten frei: Wartemusik • keiner frei: Umleitung zum Ziel • keiner angemeldet: Umleitung zum Ziel
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 Zeilen der Tabelle beziehen sich auf die möglichen **Anwendungsfälle** einer einfachen Warteschlangen-Umleitung.
  Diese lassen sich im Admin-Client oder im UCC-Client festlegen:

  ✖

- Die Spalten der Tabelle beziehen sich auf die möglichen **Eintrittsbedingungen** für Warteschlangen.
  Diese lassen sich pro Warteschlange im Admin-Client festlegen.
- Die inhaltlichen Felder der Tabelle 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.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/rul_verhalten?rev=1689854306

Last update: **20.07.2023 11:58**