

[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:

| Anwendungsfall Rufumleitung | Eintrittsbedingung Warteschlange (WS) | | |
|---|---|--|--|
| |  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"> • Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel • keiner frei + WS voll: Umleitung zum Ziel • keiner angemeldet: kein Eintritt | <ul style="list-style-type: none"> • Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel • keiner frei + WS voll: Besetztton • keiner angemeldet: Besetztton | |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel • keiner frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel • keiner angemeldet: kein Eintritt | <ul style="list-style-type: none"> • Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel • keiner frei + Zeit abgelaufen: Besetztton • keiner angemeldet: Besetztton | |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Agenten frei: Wartemusik • keiner frei: Wartemusik • keiner angemeldet: Umleitung zum Ziel | <ul style="list-style-type: none"> • 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 Spalten der Tabelle beziehen sich auf die möglichen **Eintrittsbedingungen** für Warteschlangen. Diese lassen sich pro Warteschlange im [Admin-Client](#) festlegen.
- 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 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/ru_verhalten?rev=1689854333

Last update: **20.07.2023 11:58**