

[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: Besetztton • 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: Besetztton • 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 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/rul_verhalten?rev=1689854380

Last update: **20.07.2023 11:59**