

[veraltet:] Umleitungsrechte für Warteschlangen einrichten

Warteschlangen nehmen Anrufe an einer Durchwahl entgegen und verteilen die Gespräche automatisch auf die zuständige Benutzergruppe, die sogenannten Agenten. Überzählige Verbindungen werden dabei gehalten und in der Reihenfolge des Anrufeingangs dem jeweils nächsten verfügbaren Agenten zugewiesen.

Wenn Sie eine [Warteschlange](#) eingerichtet haben, können Sie ausgewählte Benutzer zur Umleitung der dort eingehenden Anrufe berechtigen.



Hinweise:

Rufumleitungen für eine Warteschlange wirken sich stets auf alle angemeldeten Agenten aus – unabhängig davon wer Sie aktiviert hat. Das konkrete Umleitungsverhalten variiert dabei abhängig von den [Eintrittsbedingungen](#) der Warteschlange.

Grundlagen

Der UCware Server kann eingehende Anrufe bei Bedarf automatisch zu einem festgelegten Ziel umleiten. Die dafür erforderlichen Regeln werden in sogenannten [Rufumleitungsprofilen](#) zusammengefasst.

Benutzer können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen im UCC-Client [einrichten](#) und [manuell aktivieren](#). Voraussetzung ist, dass sie die [Berechtigung](#) forward_queues über die zugehörige Warteschlangen-Gruppe ausüben:

The image shows two overlapping screenshots. The left screenshot is from the 'UCware Admin Client' showing the 'Gruppe: kundenbetreuer' configuration page. Under 'Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer', the 'forward_queues' permission is highlighted with a red box. The right screenshot is from the 'UCC-Client' showing a 'Rufumleitungsprofil' configuration page. A red box highlights the 'Betriebsferien' profile, which is currently active. The 'Betriebsferien' profile is configured with 'Name: Betriebsferien', 'Keine Antwort nach Sekunden: 20', and 'Intern: Wir machen Ferien'.

This area contains a large, empty rectangular box, likely a placeholder for a second screenshot or diagram related to the configuration process.

The screenshot shows the UCWare Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: kundenbetreuer' page displays user permissions. The 'Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer' section lists three permissions: 'queue_member' (ws_kunden - WS Kunden), 'forward_queues' (ws_kunden - WS Kunden), and 'schedule_forwards' (hosts - All Hosts). The 'forward_queues' permission is highlighted with a red box. On the right, the 'Warteschlangen' configuration page shows the 'Service-Hotline' queue. The 'Warteschlange bearbeiten' section for 'Service-Hotline (4747)' has a dropdown menu for 'Warteschlangenspezifisch' set to 'Kein Rufumleitungsprofil'. A red box highlights this dropdown, and another red box highlights the 'Kein Rufumleitungsprofil' option in the dropdown menu.

The screenshot shows the UCWare Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: kundenbetreuer' page displays user permissions. The 'Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer' section lists three permissions: 'queue_member' (ws_kunden - WS Kunden), 'forward_queues' (ws_kunden - WS Kunden), and 'schedule_forwards' (hosts - All Hosts). The 'forward_queues' and 'schedule_forwards' permissions are highlighted with a red box. On the right, the 'Geplante Rufumleitung' page shows a 'Zeitplan ansehen' button. Below it, a list of call forwarding rules is shown: 'Service-Hotline', 'Einmalig' (Weihnachten 4747 -> Betriebsferien 24.12.2022 12:30), and 'Wiederkehrend' (Wochenende 4747 -> Notbetrieb Sa So 00:00). A red box highlights the 'Einmalig' rule. On the right, the 'Zeitplan bearbeiten' page shows a 'Weihnachten' time plan with 'Rufumleitungsprofil' set to 'Betriebsferien'.

Als Administrator können Sie `forward_queues` jeder beliebigen Benutzergruppe für jede beliebige Warteschlangen-Gruppe zuweisen. Dies gilt auch für Benutzer, die selbst keine Warteschlangen-Agenten sind.




Hinweis:

Um Benutzern auch eine [zeitgesteuerte](#) Aktivierung von Rufumleitungsprofilen zu ermöglichen, erteilen Sie ihnen zusätzlich die Berechtigung `schedule_forwards` für die Gruppe **hosts**.

Schritt für Schritt

Um Benutzer zur Umleitung von Warteschlangen-Anrufen zu berechtigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. **Erstellen** Sie eine Gruppe vom Typ **Warteschlange**.
Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.
2. **Weisen** Sie dieser Gruppe die gewünschte(n) Warteschlange(n) zu.
3. **Erstellen** Sie eine Gruppe vom Typ **Benutzer**.
Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.
4. **Weisen** Sie dieser Gruppe den/die gewünschten Benutzer zu.
5. **Erteilen** Sie der Benutzergruppe die Berechtigung `forward_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.
6. Erteilen Sie der Benutzergruppe bei Bedarf die Berechtigung `schedule_forwards` für die Gruppe **hosts**.
7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit .

Nach einem Reload des UCC-Clients sind die [gewünschten Funktionen](#) für berechtigte Benutzer verfügbar.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/archiv/6_1/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/forward_queues

Last update: **25.09.2024 08:55**