

[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		
Anwendungsfall Rufumleitung	Eintrittsbedingung	Eintrittsbedingung	Eintrittsbedingung	Eintrittsbedingung
		Immer	Agenten angemeldet	Agenten frei
	Ja	Nein	Strikt	
	Eintritt ohne Bedingung.		Eintritt erfordert einen angemeldeten Agenten. Dieser muss nicht frei sein.	
	Eintritt erfordert einen freien Agenten.			
Immer	Umleitung sofort.			
Voll	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel</li> <li>• keiner frei + WS voll: Umleitung zum Ziel</li> <li>• keiner angemeldet: kein Eintritt</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten frei + WS voll: Umleitung zum Ziel</li> <li>• keiner frei + WS voll: Besetztton</li> <li>• keiner angemeldet: Besetztton</li> </ul>	
keine Antwort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel</li> <li>• keiner frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel</li> <li>• keiner angemeldet: kein Eintritt</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten frei + Zeit abgelaufen: Umleitung zum Ziel</li> <li>• keiner frei + Zeit abgelaufen: Besetztton</li> <li>• keiner angemeldet: Besetztton</li> </ul>	
Abgemeldet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten frei: Wartemusik</li> <li>• keiner frei: Wartemusik</li> <li>• keiner angemeldet: Umleitung zum Ziel</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten frei: Wartemusik</li> <li>• keiner frei: Umleitung zum Ziel</li> <li>• keiner angemeldet: Umleitung zum Ziel</li> </ul>	

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/archiv/6\\_1/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/ru\\_l\\_verhalten?rev=1701700818](https://wiki.ucware.com/archiv/6_1/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/ru_l_verhalten?rev=1701700818)

Last update: **04.12.2023 14:40**

