Admin-Client, Berechtigungen, Warteschlange, Ansage

Ansagen für Warteschlangen bereitstellen

Hinweis:
Diese Funktion setzt eine Audio-Gruppe mit freigegebenen Benutzeransagen voraus.

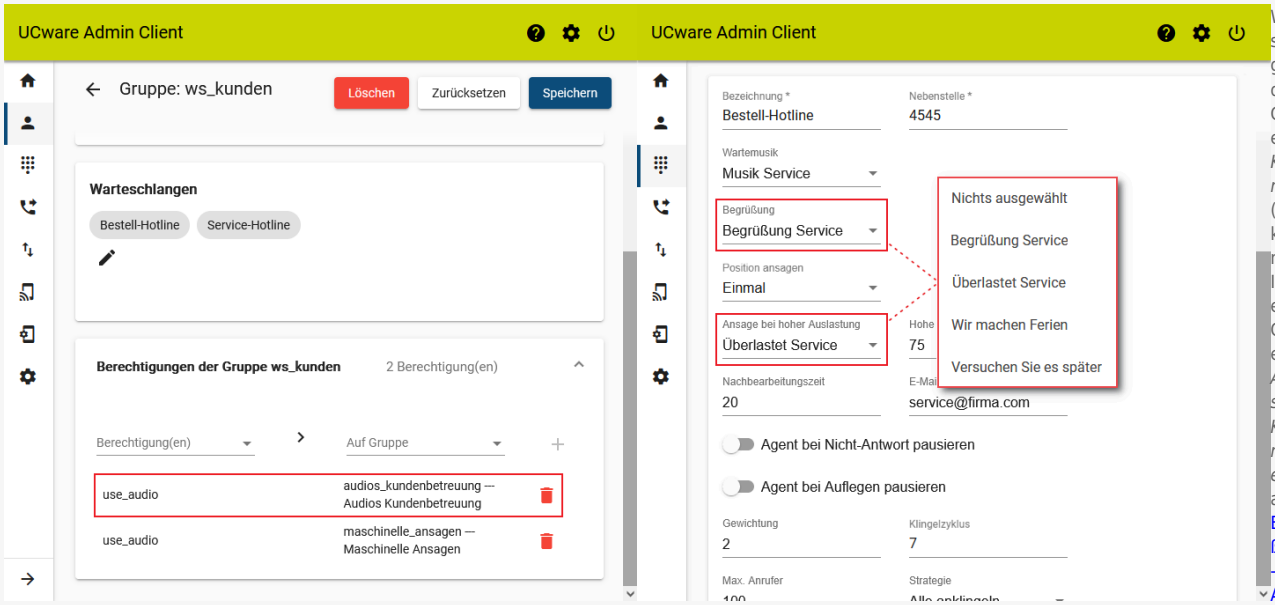
Warteschlangen nehmen Anrufe an einer Durchwahl entgegen und verteilen die Gespräche automatisch auf die zuständige Benutzergruppe, die sogenannten Agenten. Überzählige Verbindungen werden dabei gehalten und in der Reihenfolge des Anrufeingangs dem jeweils nächsten verfügbaren Agenten zugewiesen.

Sie können einer Warteschlange Zugriff auf ausgewählte Tonaufnahmen erteilen. Dadurch stehen diese zusätzlich zur Herstellervorgabe als Begrüßungs- und Auslastungsansagen sowie für Rufumleitungsprofile der Warteschlange zur Auswahl.

Grundlagen

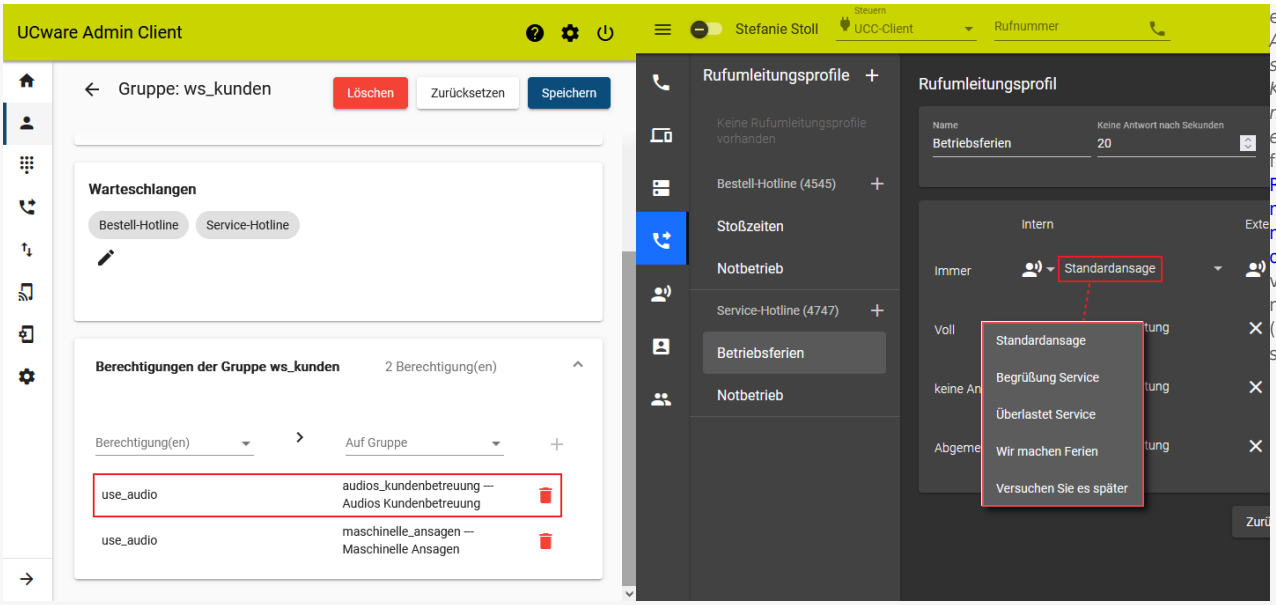
Benutzer des UCC-Clients haben die Möglichkeit, eigene Ansagen aufzunehmen oder hochzuladen. Mit der entsprechenden Berechtigung lassen sich diese Ansagen dabei in einer sogenannten Audio-Gruppe freigeben.

Warteschlangen können bei Bedarf auf die Ansagen einer Audio-Gruppe zugreifen. Voraussetzung ist, dass sie die Berechtigung `use_audio` über diese Gruppe ausüben:



Warteschlangen der Gruppe *WS Kunden* (links) können Inhalte der Gruppe *Audios Kundenbetreuung* als Begrüßungs- und Auslastungsansagen verwenden (rechts).

Warteschlangen der Gruppe *WS Kunden* (links) können Inhalte der Gruppe



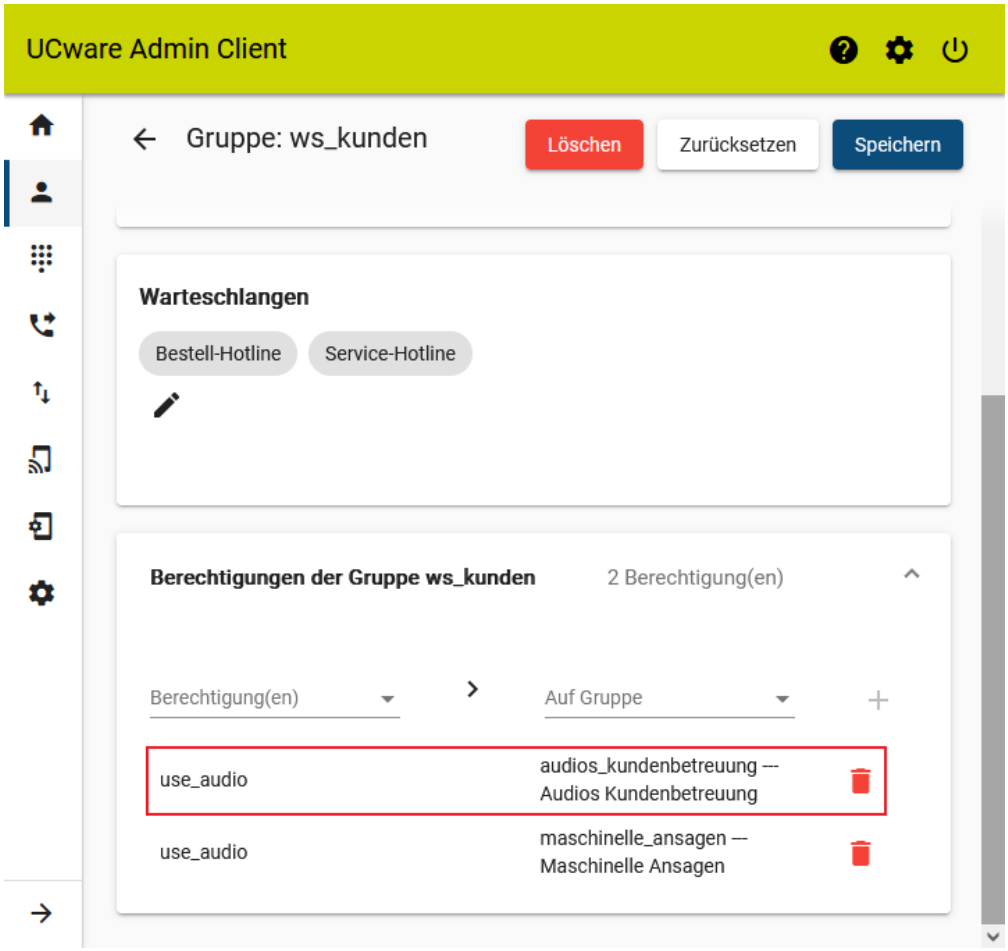
e Audios Kundenbetreuung für Rufumleitungsprofile verwenden (rechts).

Als Administrator können Sie `use_audio` jeder beliebigen Warteschlangen-Gruppe für jede beliebige Audio-Gruppe zuweisen.

Hinweis:
Konkrete Ansagen für die Warteschlangen-Gruppe müssen von einem Benutzer mit der Berechtigung `upload_audio` in der Audio-Gruppe freigegeben werden.

Schritt für Schritt

Um Ansagen für eine oder mehrere Warteschlangen freizugeben, 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. Erteilen Sie der Warteschlangen-Gruppe die Berechtigung `use_audio` für die gewünschte Audio-Gruppe.

4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

.

5. Stellen Sie sicher, dass die gewünschten Ansagen in der Audio-Gruppe freigegeben sind oder werden.

Nach einem Reload des verwendeten Clients sind die gewünschten Ansagen für berechtigte Warteschlangen verfügbar. Dies gilt auch nach der Freigabe neuer Ansagen in der Audio-Gruppe.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/use_audio_ws

Last update: **24.04.2024 13:46**