


# 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:

UCware Admin Client

Gruppe: ws\_kunden

Löschen

Zurücksetzen

Speichern

Warteschlangen

Bestell-Hotline

Service-Hotline

Berechtigungen der Gruppe ws\_kunden

2 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe	
use_audio	audios_kundenbetreuung -- Audios Kundenbetreuung	
use_audio	maschinelle_ansagen -- Maschinelle Ansagen	

UCware Admin Client

Bezeichnung \*

Bestell-Hotline

Nebenstelle \*

4545

Wartemusik

Musik Service

Begrüßung

Begrüßung Service

Position ansagen

Einmal

Ansage bei hoher Auslastung

Überlastet Service

Hohe

75

Nachbearbeitungszeit

20

E-Mail

service@firma.com

Agent bei Nicht-Antwort pausieren

☐

Agent bei Auflegen pausieren

☐

Gewichtung

2

Klingelzyklus

7

Max. Anrufer

100

Strategie

Alle ankommenden

Nichts ausgewählt

Begrüßung Service

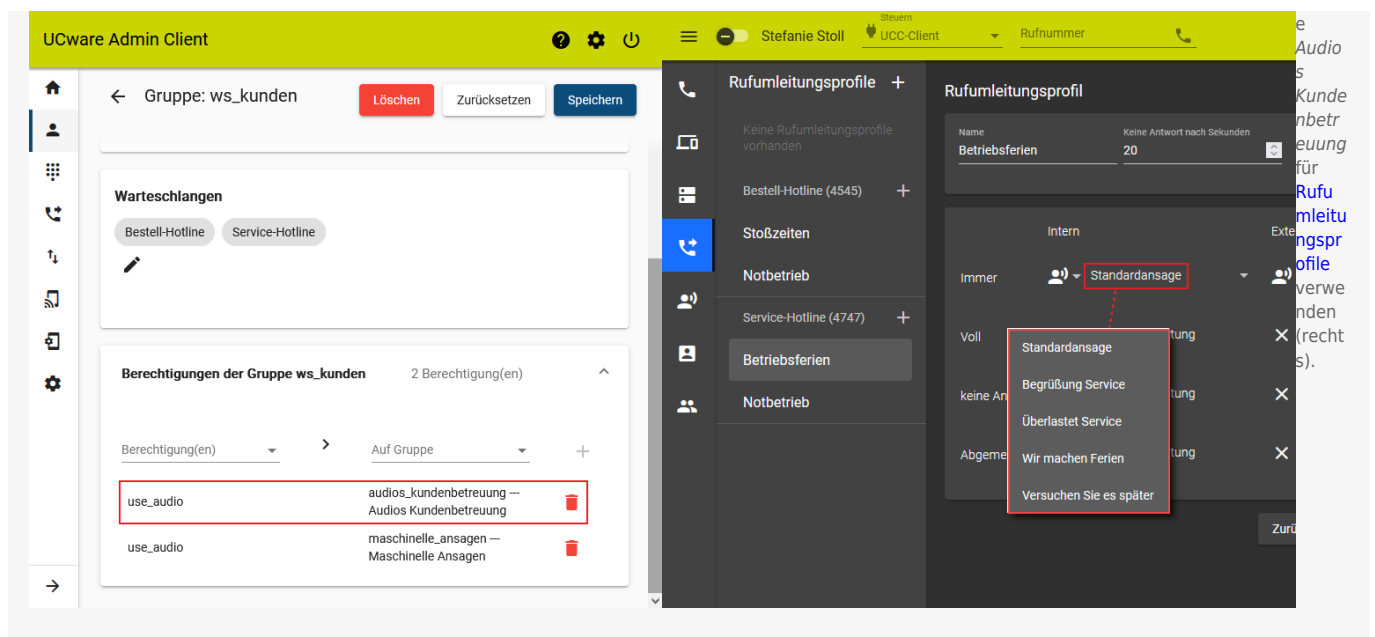
Überlastet Service

Wir machen Ferien

Versuchen Sie es später

Warteschlangen der Gruppe WS Kunden (links) können Inhalt der Gruppe Audio als Kundenbetreuung als Begrüßungs- und Auslastungsansagen verwenden (rechts).

Warteschlangen der Gruppe WS Kunden (links) können Inhalt der Gruppe



UCware Admin Client

Gruppe: ws\_kunden

Warteschlangen

Bestell-Hotline Service-Hotline

Berechtigungen der Gruppe ws\_kunden 2 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe
use_audio	audios_kundenbetreuung -- Audios Kundenbetreuung
use_audio	maschinelle_ansagen -- Maschinelle Ansagen

Rufumleitungsprofile

Rufumleitungsprofil

Name Betriebsferien Keine Antwort nach Sekunden 20

Intern

Immer

Standardansage

Begrüßung Service

Überlastet Service

Wir machen Ferien

Versuchen Sie es später

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:

UCware Admin Client

Gruppe: ws\_kunden **Löschen** Zurücksetzen **Speichern**

**Warteschlangen**

Bestell-Hotline Service-Hotline

**Berechtigungen der Gruppe ws\_kunden** 2 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe	
use_audio	audios_kundenbetreuung — Audios Kundenbetreuung	
use_audio	maschinelle_ansagen — Maschinelle Ansagen	

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 **Speichern**.
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](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/use_audio_ws)

Last update: **24.04.2024 13:46**

