

v.5, UCC-Client, Warteschlange

**Archivierter Artikel:**Dieser Artikel gilt bis UCware 5.x. Den aktuellen Stand finden Sie [hier](#).

[veraltet:] Warteschlangen-Einstellungen anpassen (UCC-Client)

**Hinweis:**Diese Funktion ist an [spezielle Berechtigungen](#) gebunden. Die dafür erforderlichen Einstellungen übernimmt der Administrator der Telefonanlage.

Der UCware Server bietet die Möglichkeit, ausgewählten Benutzern die Rolle eines Warteschlangen-Managers zuzuweisen.

Als solcher erhalten Sie Zugriff auf das **Warteschlangenmanagement** des UCC-Clients. Damit lassen sich die Eigenschaften von Warteschlangen und der [Anmeldestatus](#) der zugehörigen Agenten anpassen.

Um die Einstellungen einer Warteschlange zu bearbeiten, klicken Sie im jeweiligen Widget auf :

The screenshot shows the UCC-Client interface with a yellow header bar. The main content area is titled 'Warteschlangenmanagement'. It contains two widget cards: 'Bestell-Hotline (4545)' and 'Service-Hotline (4747)'. The 'Bestell-Hotline (4545)' card is active, showing a search bar, a 'Hinzufügen' button, and a list of agents: Karl Kaminski (Tischtelefon), Gerd Gudlat (DECT Telefon), and Birgit Bittermann (UCC-Client). A gear icon in the top right corner of this card is highlighted with a red box. To the right of the card, a red-bordered panel displays the settings for 'Bestell-Hotline (4545)'. The settings are organized into two columns: 'Max. Anrufer' (50), 'Begrüßung' (Willkommen Service), 'Musik' (Musik Service), 'Position ansagen' (einmalig), 'Ansage bei hoher Auslastung' (Versuchen Sie es sp...), 'Hohe Auslastung ab' (45), 'Klingelzeit pro Agent' (5), and 'Nachbearbeitungszeit' (30). At the bottom of the settings panel are three buttons: 'Schließen', 'Speichern', and 'Zurücksetzen'.

Die angezeigten Parameter betreffen die Kapazität der Warteschlange sowie ihre Interaktion mit den Anrufern und Agenten. Alle Zeitwerte gelten in Sekunden.

Um die Einstellungen einer Warteschlange anzupassen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Seitenleiste des UCC-Clients auf .
Der Client zeigt die von Ihnen gemanagten Warteschlangen mit den daran angemeldeten Agenten an.
2. Klicken Sie im Widget der gewünschten Warteschlange auf .
3. Verändern Sie die Werte in den gewünschten Feldern.

4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Speichern

5. Wiederholen Sie diese Vorgehensweise bei Bedarf für weitere Warteschlangen.

Der UCware Server setzt Ihre Änderungen sofort um.

Über die hier beschriebenen Funktionen hinaus lässt sich auf der Detailseite der Anmeldestatus von Warteschlangen-Agenten überwachen und anpassen. Lesen Sie dazu den Artikel [\[veraltet:\] Andere Benutzer an Warteschlangen anmelden](#).

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/archiv/5_x/benutzerhandbuch/ws_management/einstellungen

Last update: **30.04.2024 13:34**

