

Management-Client, Warteschlange

**Versionshinweis:**

Dieser Artikel wurde für **UCware 6.0** überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

Warteschlangen-Agenten managen

**Querverweis:**

Zum Verständnis dieses Themas ist der Artikel [Als Warteschlangen-Agent anmelden](#) hilfreich.

Wenn Sie über die entsprechende [Berechtigung](#) verfügen, können Sie mit dem Management-Client den Anmeldestatus der von Ihnen koordinierten Warteschlangen-Agenten anpassen:

The left screenshot shows the 'Warteschlangenmanagement' interface. It displays a list of agents for the 'Kunden-Hotline (4646)'. The agents listed are Armin Artmann (UCC-Client), Iris Immsee (UCC-Client), Karl Kaminski (UCC-Client), Nicole Nowak (UCC-Client), Sandra Singer (DECT Telefon), and Sandra Singer (Tischtelefon). The Sandra Singer entries are highlighted with red boxes. Red lines connect these boxes to the right screenshot.

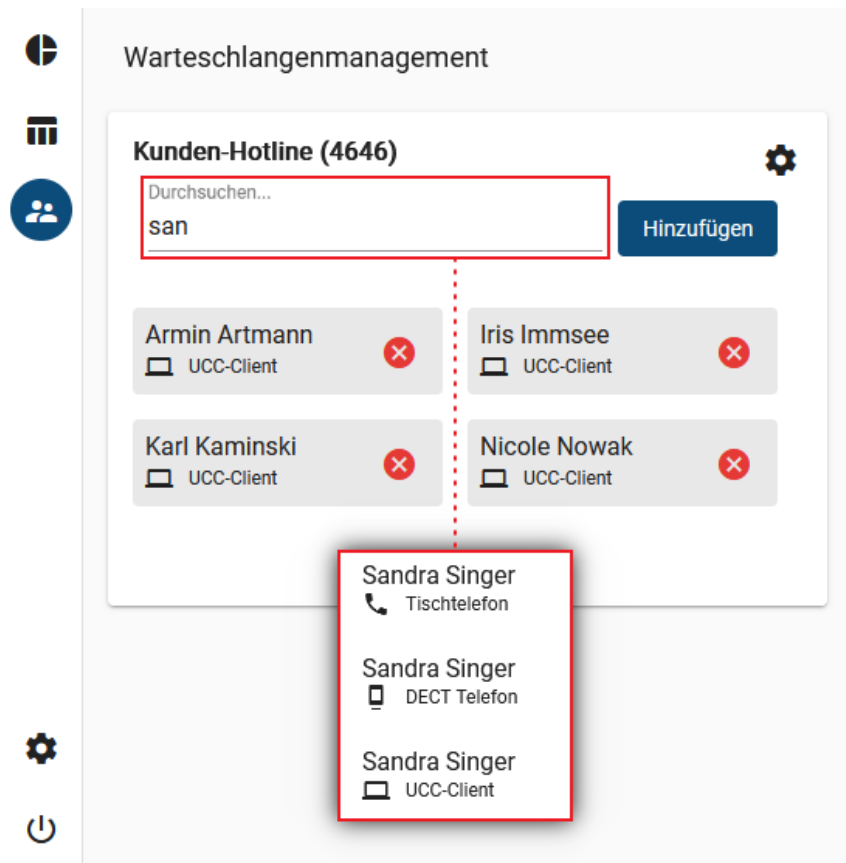
The right screenshot shows the 'Rufnummernkonfiguration' interface for 'Sandra Singer'. It displays 'Eigene Slots' and 'Eigene Rufnummern'. The 'Eigene Rufnummern' section shows two numbers: 413 and 4131. The 'Warteschlangen' section shows two queues: 'Info-Hotline' and 'Kunden-Hotline'. The 'Kunden-Hotline' queue has a red box around its status icon, which is connected by a red line to the 'Kunden-Hotline' queue in the left screenshot.


Die Agenten haben die Möglichkeit, ihren vom Manager gesetzten Status jederzeit über die [Rufnummernkonfiguration](#) des UCC-Clients anzupassen.

**Hinweis:**

Angemeldete Agenten sind **nicht** automatisch aus der jeweiligen Warteschlange erreichbar. Sie müssen dazu mindestens eine **eigene Rufnummer** auf demselben Slot aktivieren und sich am entsprechenden Endgerät anmelden. Darüber hinaus können [Rufumleitungen](#) die Erreichbarkeit beeinflussen.

Um Agenten an einer Warteschlange **anzumelden**, gehen Sie wie folgt vor:



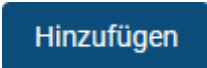
1. Klicken Sie in der Seitenleiste des Management-Clients auf .

Der Client zeigt die von Ihnen verwalteten Warteschlangen mit den jeweils angemeldeten Agenten an.

2. Klicken Sie im Widget der gewünschten Warteschlange ins Feld **Durchsuchen**.
3. Wählen Sie im Drop-down-Menü den gewünschten Benutzer **und** den gewünschten Slot aus.

Alternativ geben Sie einen Namensbestandteil ein und klicken Sie auf den gewünschten Suchtreffer.

Hinzufügen

4. Bestätigen Sie mit .
5. Wiederholen Sie diese Vorgehensweise bei Bedarf für weitere Agenten und Slots.

Um einen Benutzer als Warteschlangen-Agenten **abzumelden**, klicken Sie im zugehörigen Eintrag auf .

Zusätzlich zur hier beschriebenen Funktion können Sie mit  auch ausgewählte **Einstellungen** von Warteschlangen anpassen.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/mchandbuch/ws_management/agent

Last update: **30.04.2024 15:07**

