

**Versionshinweis:**

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

Warteschlangen-Einstellungen managen

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

The screenshot displays the 'Warteschlangenmanagement' interface. On the left, there are two queue widgets: 'Kunden-Hotline (4646)' and 'Interne Hotline (4747)'. Each widget has a search bar, a 'Hinzufügen' button, and a list of agents with their status (UCC-Client). A gear icon in the top right of the 'Kunden-Hotline (4646)' widget is highlighted with a red dashed line, leading to a settings modal.

The settings modal for 'Kunden-Hotline (4646)' contains the following fields:

- 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
- Nachbearbeitungszeit: 30

At the bottom of the modal are three buttons: 'Schließen', 'Speichern', and 'Zurücksetzen'.

**Hinweis:**

Der Administrator der Telefonanlage kann weitere Eigenschaften einer Warteschlange festlegen. Lesen Sie dazu den Artikel [Warteschlange einrichten](#).

Um die Einstellungen einer Warteschlange anzupassen, 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 auf .

3. Ändern Sie die Werte in den gewünschten Feldern.

Zeitwerte gelten jeweils in Sekunden.

4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

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

Der UCware Server setzt die Änderungen sofort um.

Zusätzlich zur hier beschriebenen Funktion können Sie auf der Detailseite auch den [Anmeldestatus](#) von Warteschlangen-Agenten überwachen und anpassen.

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

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

Last update: **30.04.2024 15:07**

