

[Admin-Client](#), [Rufnummernkonfiguration](#), [Warteschlange](#)



#### Versionshinweis:

Dieser Artikel wurde für [UCware 6.2](#) überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

## Warteschlangen-Agent anmelden

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 freien Agenten zugewiesen.

Wenn Sie eine [Warteschlange](#) eingerichtet haben, können Sie ausgewählte Benutzer als Agenten berechtigen. Um für eingehende Anrufe erreichbar zu sein, müssen sich diese zusätzlich per [Telefon](#) oder [UCC-Client](#) an der Warteschlange anmelden.



In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie den Anmeldestatus **einzelner** Agenten im Admin-Client anpassen oder vorkonfigurieren.

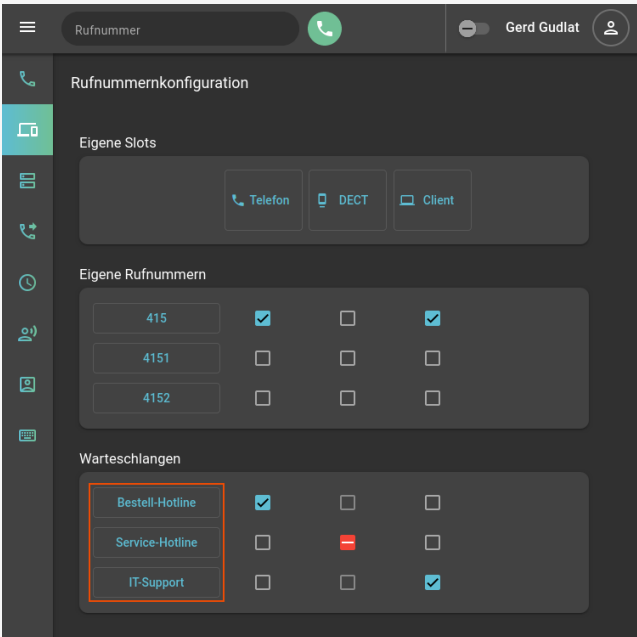


#### Hinweis:

Zur effizienten Verwaltung mehrerer Warteschlangen und/oder Agenten im Tagesgeschäft ernennen Sie einen [Warteschlangen-Manager](#).

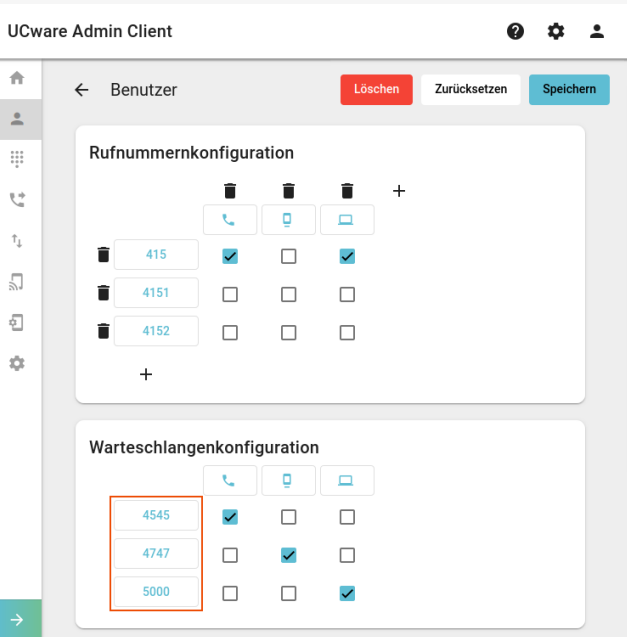
## Grundlagen

Benutzer in der Agenten-Rolle erhalten Zugriff auf die  **Warteschlangenkonfiguration** des UCC-Clients. Im Admin-Client werden die gleichen Einstellungen auf der Detailseite des jeweiligen  **Benutzers** angezeigt:



**Warteschlangenkonfiguration im UCC-Client**

Der Benutzer ist mit zwei Slots an je einer Warteschlange angemeldet. Auf dem DECT-Slot ist keine Benutzer-Durchwahl aktiv, daher ist die Anmeldung hier lediglich vorgemerkt.




**Der gleiche Benutzer im Admin-Client**

Die Warteschlangen werden anhand ihrer Durchwahl, aber in der gleichen Reihenfolge wie im UCC-Client angezeigt. Änderungen im Admin-Client werden erst nach dem Speichern wirksam.

Die Anmeldung eines Benutzers als Agent erfolgt pro Slot über die Checkboxes in der Zeile der jeweiligen Warteschlange. Angemeldete Agenten sind für Anrufe aus der jeweiligen Warteschlange erreichbar, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Auf dem verwendeten Slot muss gleichzeitig mindestens eine [eigene Durchwahl](#) des Benutzers aktiv sein.

Durch die Deaktivierung aller Benutzer-Durchwahlen werden die Warteschlangen-Anmeldungen am betroffenen Slot unwirksam. Im UCC-Client sind Neuanmeldungen in diesem Fall gesperrt. Bestehende Anmeldungen bleiben bis zur erneuten Aktivierung einer Benutzer-Durchwahl  vorgemerkt. Ausführliche Informationen für Benutzer finden Sie im Artikel [Als Warteschlangen-Agent anmelden](#).

- Der Benutzer muss auf dem zugehörigen Gerät angemeldet sein.
- Darüber hinaus muss die Warteschlange selbst erreichbar sein. Beachten Sie dazu ggf. aktive [Rufumleitungsprofile](#).

Slots ohne Anmeldung bleiben bei der Zuteilung von Warteschlangen-Anrufen unberücksichtigt.

## Schritt für Schritt

### Gruppe einrichten


Um Benutzer als Agenten einer vorhandenen Warteschlange berechtigen und anmelden zu können, ist eine Benutzergruppe mit der [Berechtigung](#) `queue_member` für mindestens eine Warteschlangen-Gruppe erforderlich.

Lesen Sie dazu bei Bedarf den Artikel zur [Einrichtung von Warteschlangen](#) und richten Sie die Gruppe wie folgt ein:

### UCware Admin Client

The screenshot shows the UCware Admin Client interface for configuring a group named "Gruppe: Kundenbetreuer". At the top, there are buttons for "Löschen" (Delete), "Zurücksetzen" (Reset), and "Speichern" (Save). Below this, the "Benutzer" (Users) section lists three users: "gerd.gudlat", "sandra.singer", and "karl.kaminski". The "Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer" (Permissions of the group Kundenbetreuer) section shows two permissions: "queue\_member" and "forward\_queues", both assigned to "Kunden-Hotlines". The "queue\_member" permission is highlighted with a solid red border, and the "forward\_queues" permission is highlighted with a dashed red border.

1. [Erstellen](#) Sie eine Gruppe vom Typ **Benutzer**.  
Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.
2. [Erteilen](#) Sie dieser Gruppe die Berechtigung `queue_member` für mindestens eine Warteschlangen-Gruppe.
3. Erteilen Sie bei Bedarf zusätzlich die Berechtigung `forward_queues` zum Umleiten von Warteschlangen-Anrufen.
4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit [Erstellen und Bearbeiten](#).

Anschließend können Sie der Gruppe mit  einen oder mehrere vorhandene Benutzer zuweisen.

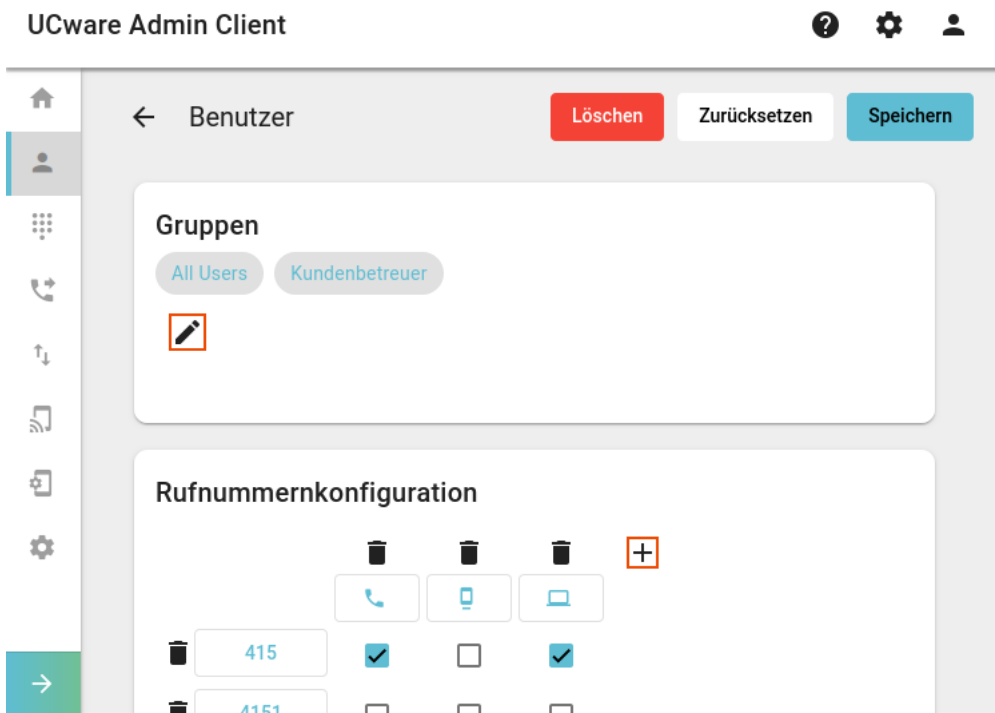
Fahren Sie in diesem Fall fort mit den Anweisungen unter [Agent anmelden](#).

Alternativ können Sie neue Benutzer direkt über ihre Detailseite zuweisen:

### Einzelnen Benutzer zuweisen

Sie können einzelne Benutzer – z. B. direkt nach der [Registrierung](#) am UCware Server – als Warteschlangen-Agenten berechtigen. Dazu müssen Sie jeweils mindestens einen Slot und eine Durchwahl [zuweisen](#) und den Benutzer in eine vorhandene Gruppe mit der Berechtigung `queue_member` aufnehmen.

Gehen Sie dazu wie folgt vor:



1. [Registrieren](#) Sie einen neuen Benutzer.

Alternativ bearbeiten Sie einen vorhandenen Benutzer.

2. Erstellen Sie bei Bedarf mit **+** die erforderlichen Slots und Durchwahlen.


3. Klicken Sie unter **Gruppen** auf .

Dies ruft eine Übersicht mit zulässigen Benutzergruppen auf.

4. Setzen Sie einen Haken vor alle Gruppen, in denen der Benutzer enthalten sein soll.

5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit .

### Agent anmelden

Die verfügbaren Warteschlangen eines Agenten werden auf seiner Benutzerseite im Admin-Client angezeigt. An neu hinzugefügten Warteschlangen ist der Benutzer standardmäßig abgemeldet. Er kann seinen Anmeldestatus pro Slot über  die [Rufnummernkonfiguration](#) des UCC-Clients anpassen.

Im Admin-Client können Sie die Anmeldung einzelner Agenten an einer oder mehreren Warteschlangen bei Bedarf für den jeweiligen Benutzer übernehmen.

Gehen Sie dazu wie folgt vor:

UCware Admin Client

Benutzer

Löschen Zurücksetzen Speichern

### Rufnummernkonfiguration

415	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4151	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4152	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Warteschlangenkonfiguration

4545	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4747	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1. Rufen Sie die Detailseite des Benutzers auf.
2. Aktivieren Sie in der Zeile der gewünschten Warteschlange die Checkboxes unter den erforderlichen Slots.
3. Aktivieren Sie optional mindestens eine Benutzer-Durchwahl auf diesen Slots.

Dadurch ist der Benutzer sofort bzw. direkt nach seiner Anmeldung am zugehörigen Endgerät für Anrufe aus der Warteschlange erreichbar.

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

5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit .

Um einzelne oder alle Slots des Benutzers von einer Warteschlange abzumelden, deaktivieren Sie die zugehörige Checkboxes.



**Hinweis:**

Bei Bedarf können Sie die aktiven Durchwahlen und/oder Warteschlangen pro Slot für die Bearbeitung im UCC-Client sperren.

From:

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

Permanent link:

[https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer\\_gruppen/benutzer/wskonf](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/benutzer/wskonf)

Last update: **20.11.2024 10:16**