

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.

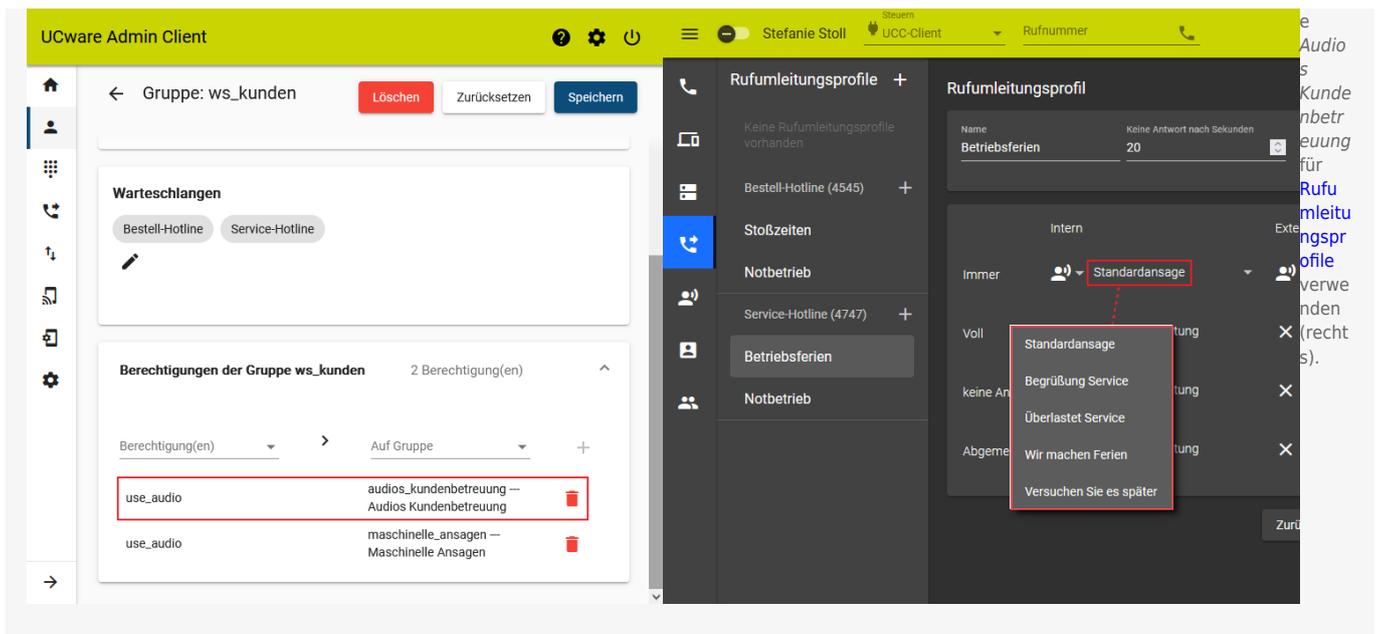
Grundlagen

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:

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, there's a sidebar with navigation icons. The main area is titled 'Gruppe: ws_kunden' and contains two sections: 'Warteschlangen' with buttons for 'Bestell-Hotline' and 'Service-Hotline', and 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden' showing two permissions: 'use_audio' (for 'audios_kundenbetreuung') and 'use_audio' (for 'maschinelle_ansagen'). The right sidebar shows the configuration for the 'Bestell-Hotline' queue (Nebenstelle 4545). It includes fields for 'Wartemusik' (Musik Service), 'Begrüßung' (Begrüßung Service), 'Position ansagen' (Einmal), and 'Ansage bei hoher Auslastung' (Überlastet Service). A dropdown menu is open for the 'Ansage bei hoher Auslastung' field, showing options: 'Nichts ausgewählt', 'Begrüßung Service', 'Überlastet Service', 'Wir machen Ferien', and 'Versuchen Sie es später'. Below these are checkboxes for 'Agent bei Nicht-Antwort pausieren' and 'Agent bei Auflegen pausieren', and fields for 'Gewichtung' (2) and 'Klingelzyklus' (7).

This block contains a large empty rectangular area, which appears to be a placeholder for a diagram or additional content related to the topic of queue announcements.



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.

Speichern

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

Last update: **24.04.2024 13:46**