Ansagen für Warteschlangen freigeben

Hinweis:



Für die Einrichtung und den sinnvollen Einsatz dieser Funktion müssen auf dem UCware Server die folgenden Voraussetzungen gegeben sein:

- eine Benutzergruppe mit der Berechtigung queue_member in Bezug auf eine Warteschlangengruppe
- eine Benutzergruppe mit der Berechtigung upload_audio in Bezug auf eine Audio-Gruppe

Die Benutzergruppen können, müssen aber nicht identisch sein.

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie die Ansagen von Benutzern für Warteschlangen freigeben. Die entsprechenden Tonaufnahmen stehen damit als Ansagen der Warteschlange selbst und für die warteschlangenenspezifischen Rufumleitungsprofile entsprechend berechtigter Agenten zur Auswahl.

Grundlagen

Die Freigabe gemeinsamer Benutzeransagen für Warteschlangen erfolgt über das Gruppen-Management des UCware Admin-Clients:

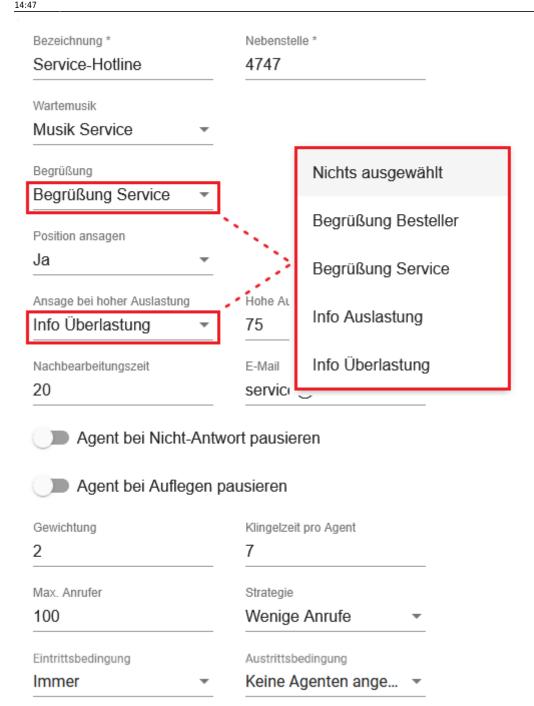


Dazu erteilen Sie einer Warteschlangen-Gruppe die Berechtigung use_audio in Bezug auf die gewünschte Audio-Gruppe:

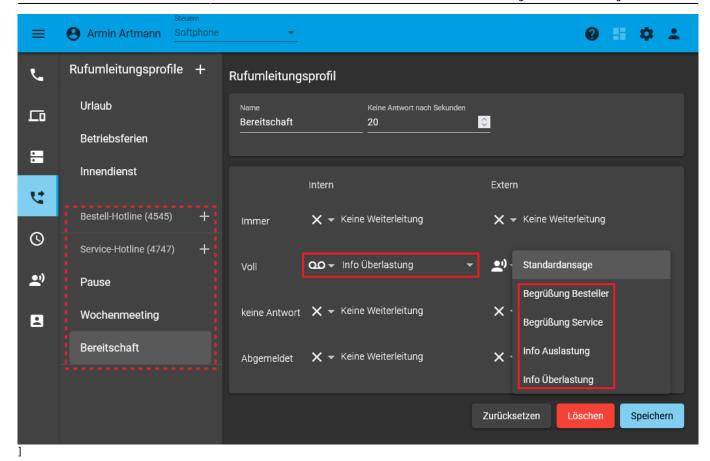


Im UCware Admin-Client unter **Durchwahlen > Warteschlangen** können Sie Ansagen der jeweiligen Audio-Gruppe anschließend auswählen, um Anrufer einer Warteschlange zu begrüßen oder auf eine hohe Auslastung hinzuweisen. Dies gilt für alle vorhandenen und neuen Mitglieder der Warteschlangen-Gruppe:

[



https://wiki.ucware.com/ Printed on 23.07.2025 18:27



Schritt für Schritt

Um einer vorhandenen Warteschlangen-Gruppe Zugriff auf eine Gruppe von Ansagen zu erteilen, gehen Sie wie folgt vor:

- 1. Klicken Sie unter Benutzer & Gruppen > Gruppen auf den Titel der gewünschten Warteschlangen-Gruppe.
- 2. Um das Widget Berechtigungen der Gruppe bei Bedarf auszuklappen, klicken Sie in die Titelzeile.

Speichern

- 3. Wählen Sie im Drop-down-Menü unter Berechtigung den Eintrag use audio.
- 4. Wählen Sie im Drop-down-Menü unter **Auf Gruppe** den Eintrag der gewünschten Warteschlangen-Gruppe.
- 5. Klicken Sie auf + .
- 6. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

