

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:



Benutzer & Gruppen > Gruppen

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

Berechtigungen der Gruppe ws_kunden 1 Berechtigung ^

Berechtigung	Auf Gruppe	
use_audio	audios_kundenbetreuung Audios Kundenbetreuung	

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:

Bezeichnung *	Nebenstelle *
Service-Hotline	4747
Wartemusik	
Musik Service	
Begrüßung	
Begrüßung Service	
Position ansagen	
Ja	
Ansage bei hoher Auslastung	Hohe Au
Info Überlastung	75
Nachbearbeitungszeit	E-Mail
20	service
☐ Agent bei Nicht-Antwort pausieren	
☐ Agent bei Auflegen pausieren	
Gewichtung	Klingelzeit pro Agent
2	7
Max. Anrufer	Strategie
100	Wenige Anrufe
Eintrittsbedingung	Austrittsbedingung
Immer	Keine Agenten ange...

[Entsprechend berechnete Agenten der Warteschlangen-Gruppe können die Ansagen zudem im UCware UCC-Client auswählen, um warteschlangenspezifische Rufumleitungsprofile zu erstellen:

[

]

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.
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

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/use_audio_ws?rev=1671191251

Last update: 18.03.2023 14:47