

Ansagen für Warteschlangen bereitstellen



Hinweis:

Diese Funktion setzt eine vorhandene [Gruppe](#) vom Typ **Audio** voraus.

Warteschlangen nehmen Anrufe für eine Durchwahl an 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 for configuring a queue named 'ws_kunden'. On the left, the 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden' section lists two permissions: 'use_audio' for 'audios_kundenbetreuung' and 'use_audio' for 'maschinelle_ansagen'. The main configuration area shows 'Bestell-Hotline' as the queue name and 'Musik Service' as the music service. A dropdown menu for 'Begrüßung' is open, showing options: 'Nichts ausgewählt', 'Begrüßung Service', 'Überlastet Service', 'Wir machen Ferien', and 'Versuchen Sie es später'. The 'Ansage bei hoher Auslastung' is set to 'Überlastet Service' with a volume of 75. The 'Agent bei Nicht-Antwort pausieren' and 'Agent bei Auflegen pausieren' options are disabled. The queue has a weight of 2 and a ring cycle of 7.


Warteschlangen der Gruppe WS Kunden (links) können in Inhalte der Gruppe Audio Kundenbetreuung als Begrüßungs- und Auslastungsansagen verwenden (rechts).

This area is currently blank, serving as a placeholder for a second screenshot or diagram related to the queue configuration process.

Warteschlangen der Gruppe WS Kunden (links) können in Inhalte der Gruppe Audio

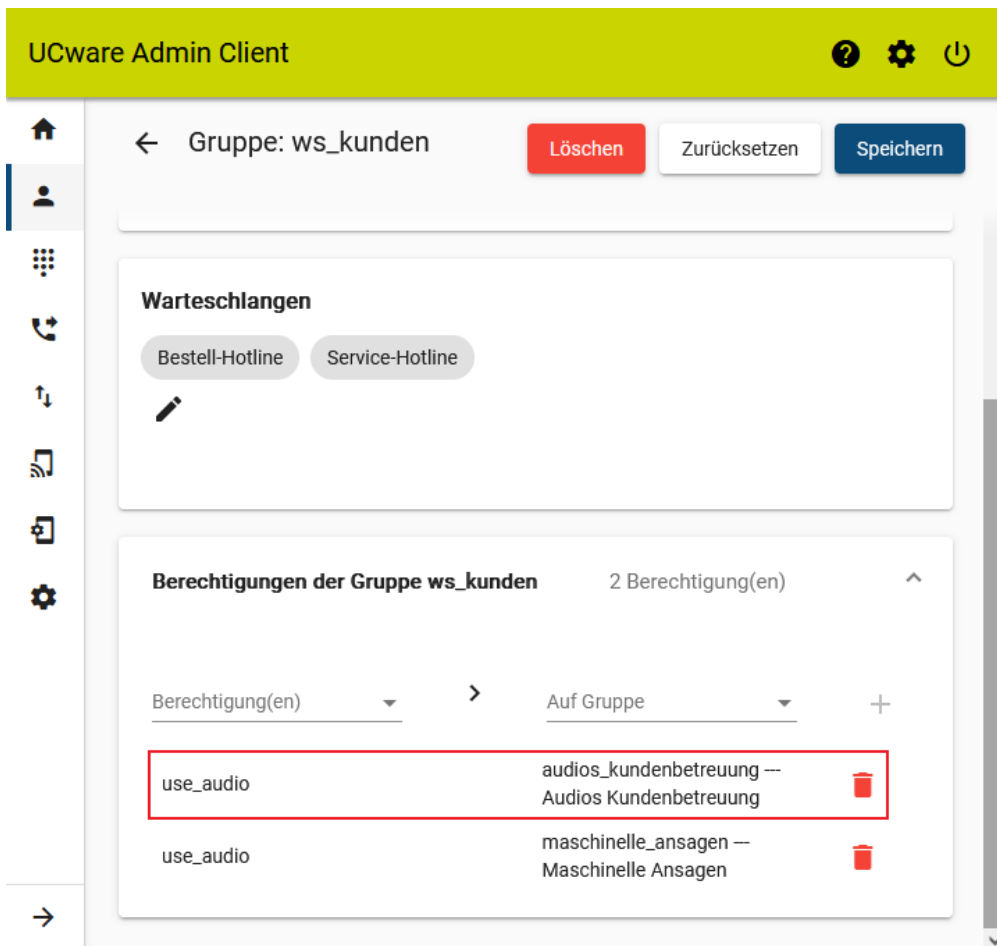
The image shows two overlapping screenshots from the UCware system. The left screenshot is from the 'UCware Admin Client' showing the configuration for a group named 'ws_kunden'. Under 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden', there are two entries for the 'use_audio' permission, one for 'audios_kundenbetreuung' and one for 'maschinelle_ansagen'. The right screenshot shows the 'Rufumleitungsprofil' configuration for 'Betriebsferien', with a dropdown menu for 'Standardansage' open, showing options like 'Begrüßung Service' and 'Überlastet Service'.

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:



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.



4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit .
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?rev=1676997806

Last update: **18.03.2023 14:47**