

# 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 displays the UCware Admin Client interface for configuring a queue. On the left, the 'Berechtigungen der Gruppe ws\_kunden' section lists two permissions: 'use\_audio' for 'audios\_kundenbetreuung' (Audio Kundenbetreuung) and 'use\_audio' for 'maschinelle\_ansagen' (Maschinelle Ansagen). The main configuration area shows the queue name 'ws\_kunden' and various settings. A dropdown menu for 'Ansagen bei hoher Auslastung' is open, showing options: 'Nichts ausgewählt', 'Begrüßung Service', 'Überlastet Service', 'Wir machen Ferien', and 'Versuchen Sie es später'. The 'Begrüßung' dropdown is also open, showing 'Begrüßung Service'.

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

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:

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?rev=1676997806](https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/use_audio_ws?rev=1676997806)

Last update: **18.03.2023 14:47**