

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:

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

UCware Admin Client

Bezeichnung *

Bestell-Hotline

Nebenstelle *

4545

Wartemusik

Musik Service

Begrüßung

Begrüßung Service

Position ansagen

Einmal

Ansage bei hoher Auslastung

Überlastet Service

Hohe

75

Nachbearbeitungszeit

20

E-Mail

service@firma.com

Agent bei Nicht-Antwort pausieren

Agent bei Auflegen pausieren

Gewichtung

2

Klingelzyklus

7

Max. Anrufer

100

Strategie

Alle anklingende

Nichts ausgewählt

Begrüßung Service

Überlastet Service

Wir machen Ferien

Versuchen Sie es später

Warteschlangen der Gruppe WS Kunden (links) können in Inhalte der Gruppe Audio s Kundenbetr euerung als Begrü ßungs - und Ausla stung sansa gen verwe nden (recht s).

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

The screenshot displays the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Gruppe: ws_kunden' settings are shown, including 'Warteschlangen' (Queues) and 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden' (Group permissions). The permissions table lists 'use_audio' for 'audios_kundenbetreuung' and 'maschinelle_ansagen'. On the right, a call center interface is visible, showing 'Rufumleitungsprofile' (Call forwarding profiles) and a 'Standardansage' (Standard announcement) dropdown menu with options like 'Standardansage', 'Begrüßung Service', 'Überlastet Service', 'Wir machen Ferien', and 'Versuchen Sie es später'.

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:

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. At the top, there's a yellow header with the text 'UCware Admin Client' and three icons: a question mark, a gear, and a power button. Below the header, on the left, is a vertical sidebar with icons for home, user, groups, calls, transfers, recordings, and settings. The main area shows the configuration for the group 'ws_kunden'. At the top of this section, there are three buttons: 'Löschen' (red), 'Zurücksetzen' (white), and 'Speichern' (blue). Below this, there's a section titled 'Warteschlangen' (Queues) with two buttons: 'Bestell-Hotline' and 'Service-Hotline'. Underneath is a pencil icon. The next section is titled 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden' (Permissions of the group ws_kunden) and shows '2 Berechtigung(en)'. It contains a table with two rows of permissions. The first row is highlighted with a red border. The second row is also highlighted. The table has three columns: 'Berechtigung(en)', '>', and 'Auf Gruppe'. The first row shows 'use_audio' in the first column, 'audios_kundenbetreuung --- Audios Kundenbetreuung' in the second, and a red trash icon in the third. The second row shows 'use_audio' in the first column, 'maschinelle_ansagen --- Maschinelle Ansagen' in the second, and a red trash icon in the third. At the bottom right of the interface, there is a blue button labeled 'Speichern'.

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=1679150881

Last update: **18.03.2023 14:48**