

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' is selected, showing a list of permissions. The 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden' section lists two permissions: 'use_audio' (assigned to 'audios_kundenbetreuung -- Audios Kundenbetreuung') and 'use_audio' (assigned to 'maschinelle_ansagen -- Maschinelle Ansagen'). A red box highlights the 'use_audio' permission for 'audios_kundenbetreuung'. On the right, a call center interface is shown with a 'Rufumleitungsprofil' (Call Forwarding Profile) for 'Standardansage'. A dropdown menu is open, showing options: 'Standardansage', 'Begrüßung Service', 'Überlastet Service', 'Wir machen Ferien' (checked), 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 these, there's a section titled 'Warteschlangen' (Queues) with two buttons: 'Bestell-Hotline' and 'Service-Hotline'. Underneath is a section titled 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden' (Permissions for group ws_kunden) with a sub-header '2 Berechtigung(en)'. This section contains a table with two columns: 'Berechtigung(en)' and 'Auf Gruppe'. The first row is highlighted with a red box and contains 'use_audio' in the first column and 'audios_kundenbetreuung --- Audios Kundenbetreuung' in the second column, with a red trash icon to the right. The second row contains 'use_audio' in the first column and 'maschinelle_ansagen --- Maschinelle Ansagen' in the second column, also with a red trash icon to the right.

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=1688037323

Last update: **29.06.2023 11:15**