

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. The main area is titled 'Gruppe: ws_kunden' and includes buttons for 'Löschen', 'Zurücksetzen', and 'Speichern'. Below this, there are sections for 'Warteschlangen' (listing 'Bestell-Hotline' and 'Service-Hotline') and 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden' (showing 2 permissions: 'use_audio' for 'audios_kundenbetreuung' and 'maschinelle_ansagen'). A right sidebar shows a list of queues, with 'Bestell-Hotline' and 'Service-Hotline' visible. A dropdown menu is open, showing options like 'Begrüßung Service', 'Überlastet Service', and 'Wir machen Ferien'.

This image shows a second screenshot of the UCware Admin Client interface, which is largely blank or obscured, showing the same general layout as the first screenshot.

The image shows two overlapping screenshots. The left screenshot is from the UCware Admin Client, displaying the configuration for a group named 'ws_kunden'. Under 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden', two permissions are listed: 'use_audio' with the value 'audios_kundenbetreuung' and 'Maschinelle Ansagen', and another 'use_audio' with 'maschinelle_ansagen' and 'Maschinelle Ansagen'. The right screenshot shows the UCware interface for configuring a 'Rufumleitungsprofil'. A dropdown menu is open, showing options like 'Standardansage', 'Begrüßung Service', 'Überlastet Service', 'Wir machen Ferien', and 'Versuchen Sie es später'. The 'Standardansage' option is highlighted with a red box.

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=1688390715

Last update: **03.07.2023 13:25**