

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. On the left, a sidebar contains navigation icons. 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'). On the right, a detailed configuration panel for a queue is shown, including fields for 'Bezeichnung' (Bestell-Hotline), 'Nebenstelle' (4545), 'Wartemusik' (Musik Service), 'Begrüßung' (Begrüßung Service), 'Position ansagen' (Einmal), 'Ansage bei hoher Auslastung' (Überlastet Service), 'Nachbearbeitungszeit' (20), and 'E-Mail' (service@firma.com). A dropdown menu is open for the 'Begrüßung' field, showing options: 'Nichts ausgewählt', 'Begrüßung Service', 'Überlastet Service', 'Wir machen Ferien', and 'Versuchen Sie es später'. The 'use_audio' permission is highlighted with a red box in the permissions list.


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

This area is a placeholder for a second screenshot or diagram, showing the same interface elements as the first screenshot but with a different focus or state.

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

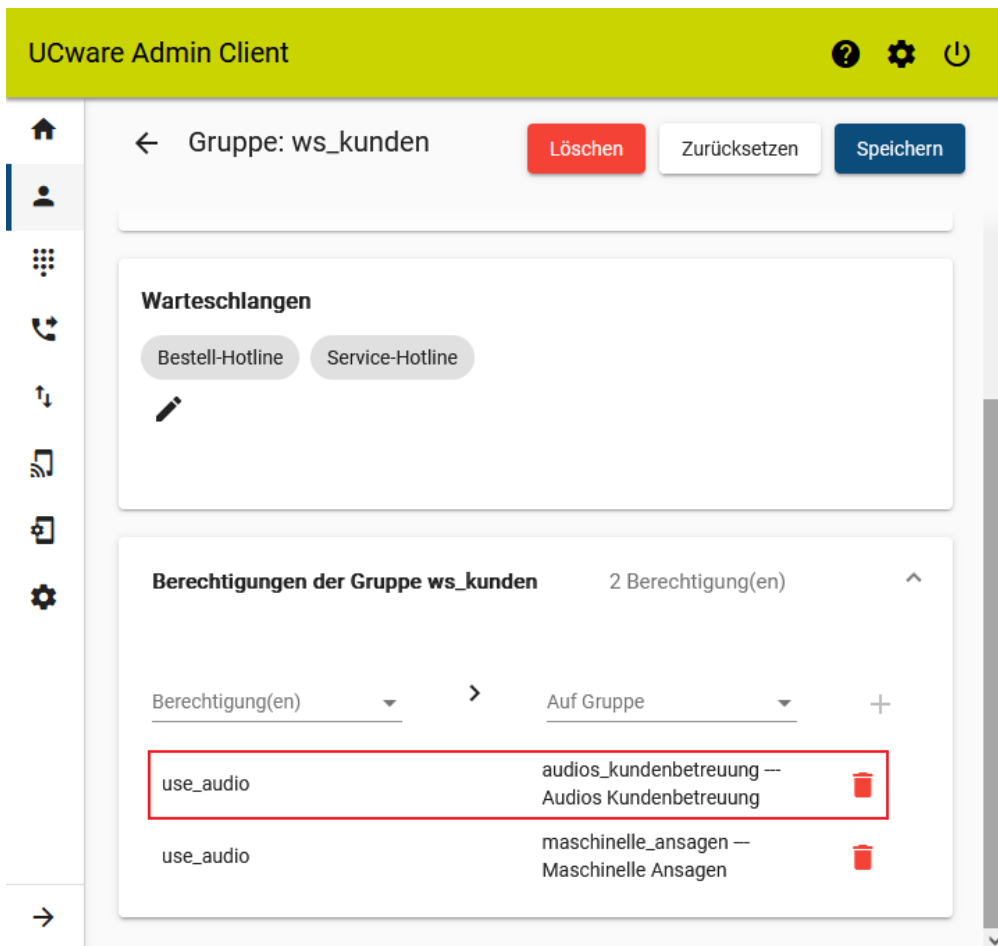
The image shows two side-by-side screenshots. The left screenshot is from the UCware Admin Client, displaying the configuration for a group named 'ws_kunden'. Under 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden', two permissions are listed: 'use_audio' with the description 'audios_kundenbetreuung -- Audios Kundenbetreuung' and another 'use_audio' with 'maschinelle_ansagen -- Maschinelle Ansagen'. The right screenshot shows the UCware interface for configuring a 'Rufumleitungsprofil'. A dropdown menu is open, showing options for '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:



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 **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=1688397294

Last update: **03.07.2023 15:14**