Admin-Client, Berechtigungen, Warteschlange, Ansage

Ansagen für Warteschlangen bereitstellen



Hinweis:

Diese Funktion setzt eine vorhandene Gruppe vom Typ Audio voraus.

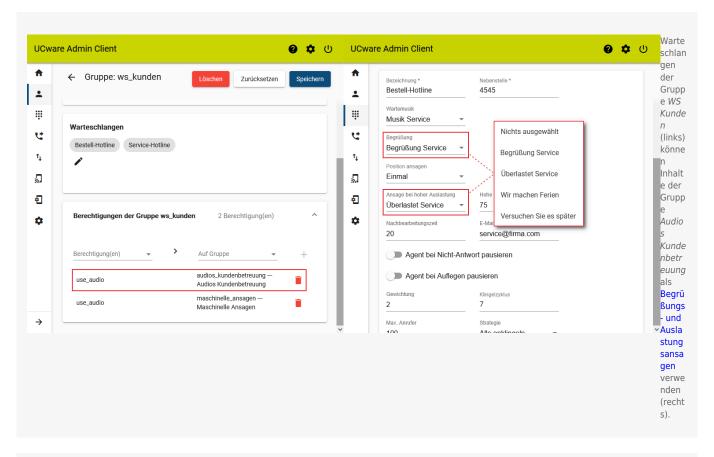
Warteschlangen nehmen Anrufe für eine Durchwahl an und verteilen die Gespräche automatisch auf die zuständige Benutzergruppe, die sogenannten Agenten. Überzählige Verbindungen werden dabei gehalten und in der Reihenfolge des Anrufeingangs dem jeweils nächsten verfügbaren Agenten zugewiesen.

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

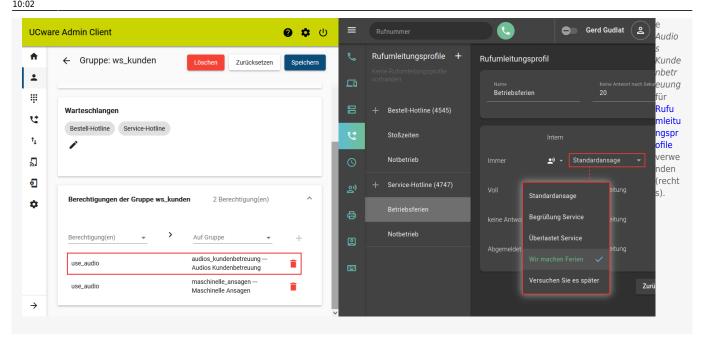
Benutzer des UCC-Clients haben die Möglichkeit, eigene Ansagen aufzunehmen oder hochzuladen. Mit der entsprechenden Berechtigung lassen sich diese Ansagen dabei in einer sogenannten Audio-Gruppe freigeben.

Warteschlangen können bei Bedarf auf die Ansagen einer Audio-Gruppe zugreifen. Voraussetzung ist, dass sie die Berechtigung use_audio über diese Gruppe ausüben:



Warte schlan gen der Grupp e WS Kunde n (links) könne n Inhalt e der Grupp

update: 03.11.2023 adhandbuch:benutzer_gruppen:berechtigung:use_audio_ws https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/use_audio_ws?rev=1699005743



Als Administrator können Sie use audio jeder beliebigen Warteschlangen-Gruppe für jede beliebige Audio-Gruppe zuweisen.

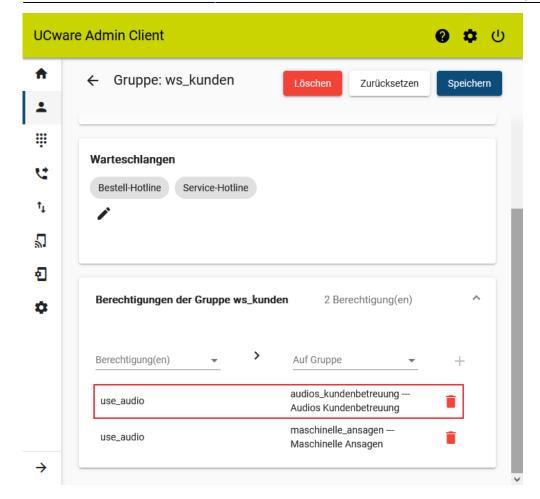


Konkrete Ansagen für die Warteschlangen-Gruppe müssen von einem Benutzer mit der Berechtigung upload_audio in der Audio-Gruppe freigegeben werden.

Schritt für Schritt

Um Ansagen für eine oder mehrere Warteschlangen freizugeben, gehen Sie wie folgt vor:

https://wiki.ucware.com/ Printed on 23.07.2025 21:00



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=1699005743

Last update: 03.11.2023 10:02