

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 ankommenden

Nichts ausgewählt

Begrüßung Service

Überlastet Service

Wir machen Ferien

Versuchen Sie es später

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

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

The screenshot shows the UCware Admin Client interface on the left and the Rufumleitungsprofil (Call Forwarding Profile) configuration on the right. In the Admin Client, the 'Gruppe: ws_kunden' is selected, and the 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden' section shows two permissions: 'use_audio' (assigned to 'audios_kundenbetreuung') and 'maschinelle_ansagen' (assigned to 'maschinelle_ansagen'). The 'use_audio' permission is highlighted with a red box. On the right, the 'Rufumleitungsprofil' configuration shows a dropdown menu for 'Standardansage' (Standard Message) with 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:

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.

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=1699005743

Last update: **03.11.2023 10:02**