

Ansagen für Warteschlangen bereitstellen



Hinweis:

Diese Funktion setzt eine Audio-Gruppe mit freigegebenen Benutzeransagen 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. On the left, there is a navigation sidebar. The main area is divided into two sections: 'Warteschlangen' (Queues) and 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden' (Permissions for group ws_kunden). In the 'Warteschlangen' section, a dropdown menu for 'Begrüßung' (Greeting) is open, showing options: 'Nichts ausgewählt' (Nothing selected), 'Begrüßung Service', 'Überlastet Service', 'Wir machen Ferien', and 'Versuchen Sie es später'. The 'Ansage bei hoher Auslastung' (Message at high load) is set to 'Überlastet Service'. The 'Berechtigungen' section shows a list of permissions, with 'use_audio' highlighted. The right sidebar shows detailed settings for the queue 'Bestell-Hotline' (4545), including 'Wartemusik' (Musik Service), 'Position ansagen' (Einmal), 'Nachbearbeitungszeit' (20), and 'Agent bei Nicht-Antwort pausieren' (Agent on hold when no answer).

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

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

The screenshot shows the UCware Admin Client interface on the left and the UCware user interface on the right. In the Admin Client, the 'Berechtigungen der Gruppe ws_kunden' table lists two permissions: 'use_audio' with 'audios_kundenbetreuung' and 'Audios Kundenbetreuung', and another 'use_audio' with 'maschinelle_ansagen' and 'Maschinelle Ansagen'. The 'use_audio' row is highlighted with a red box. On the right, the 'Rufumleitungsprofil' configuration screen shows a dropdown menu for 'Standardansage' with options: '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=1699259763

Last update: **06.11.2023 08:36**