

# Warteschlange einrichten

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.

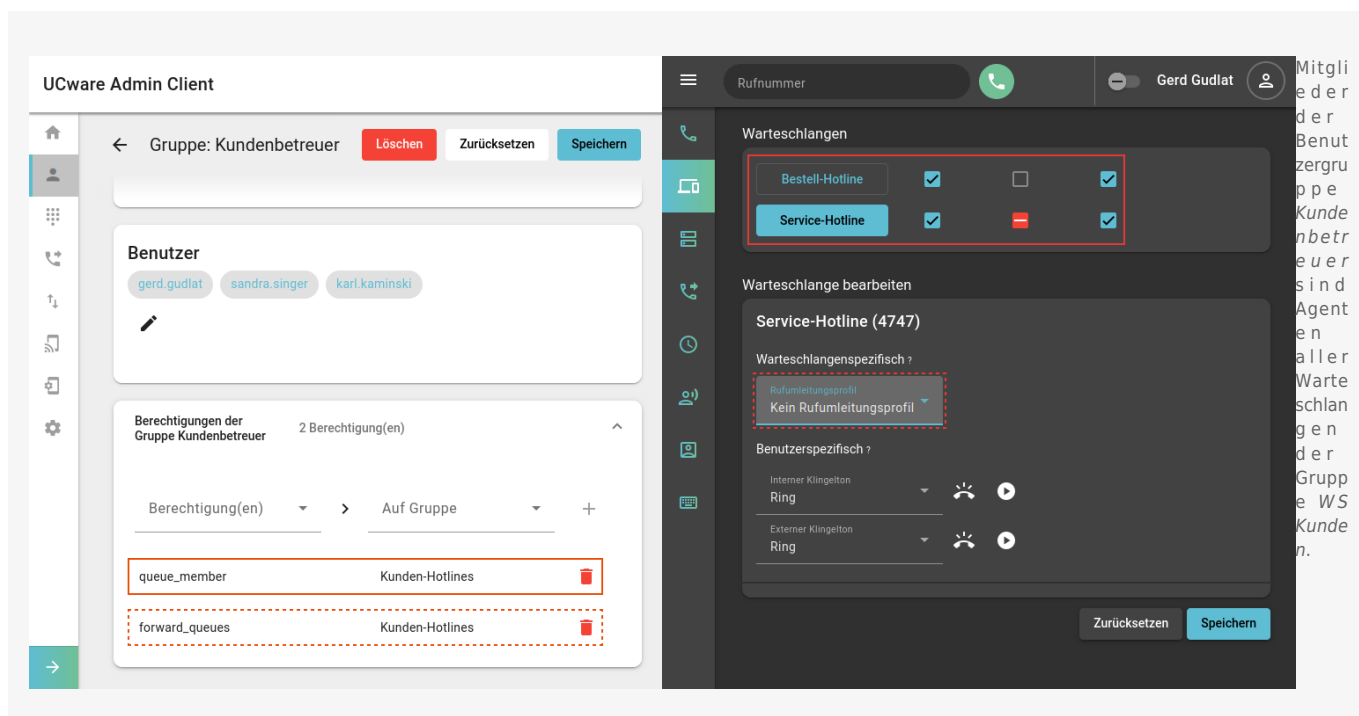
Auf diese Weise unterstützen Warteschlangen die strukturierte und zweckgebundene Anrufbearbeitung insbesondere im Rahmen von Hotlines und Callcentern. Über ein [Sprachmenü](#) lassen sich Anrufe bei Bedarf automatisch auf mehrere Warteschlangen verteilen.

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie die Grundfunktionen einer  **Warteschlange** auf dem UCware Server einrichten. Für weitere Funktionen beachten Sie die [Übersicht](#) am Ende des Artikel.

## Grundlagen

### Berechtigungen für Warteschlangen

Benutzer können sich als Warteschlangen-Agenten [anmelden](#), wenn Sie die [Berechtigung](#) queue\_member über mindestens eine Warteschlangen-Gruppe ausüben:



Zur Einrichtung einer Warteschlange müssen Sie diese [erstellen](#) und einer [Gruppe vom Typ Warteschlange](#) zuweisen. Anschließend müssen Sie eine oder mehrere Benutzergruppen mit queue\_member als Agenten der Warteschlangen-Gruppe [berechtigen](#).

Zusätzlich können Sie die folgenden Berechtigungen erteilen:

- forward\_queues zur [Umleitung von Warteschlangen-Anrufen](#)
- manage\_queues zur [Koordination von Agenten und Warteschlangen](#) im Management-Client
- monitor\_queues zum [Abrufen von Warteschlangen-Statistiken](#) im Management-Client

Die drei genannten Berechtigungen lassen sich einzeln oder gemeinsam an eine oder mehrere Benutzergruppen zuweisen. Dies ermöglicht eine passgenaue Abbildung unterschiedlicher Benutzerrollen, deren Zugriffsmöglichkeiten sich bei Bedarf auch überschneiden können. Für die Grundfunktionen einer Warteschlange ist allerdings nur queue\_member erforderlich.

### Eigenschaften von Warteschlangen

Im Admin-Client können Sie Warteschlangen unter  **Durchwahlen > Warteschlangen** erstellen oder zur Bearbeitung aufrufen.

Dabei können Sie die folgenden Eigenschaften konfigurieren:

Eigenschaften	Erläuterungen und Optionen
Bezeichnung *	Anzeigenname der WS im UCC- und Admin-Client
Nebenstelle *	interne Rufnummer der WS
Wartemusik default ▼	Optionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• default (Herstellervorgabe)</li> <li>• <i>Klingeln statt Musik</i> (= Freiton für Anrufer)</li> <li>• <a href="#">eigene Wartemusik</a></li> </ul>
Begrüßung Nichts ausgewählt ▼	<a href="#">Ansage für neue Anrufer</a>
Position ansagen Wiederholt ▼	Warteplatz ansagen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wiederholt</li> <li>• einmal</li> <li>• niemals</li> </ul>
Ansage bei hoher Auslastung Nichts ausgewählt ▼	<a href="#">Ansage bei hoher Auslastung</a>
Hohe Auslastung ab 0	Grenzwert für hohe Auslastung
Nachbearbeitungszeit 0	Mindestabstand (Sekunden) zwischen Anrufen auf dem gleichen Gerät
E-Mail	E-Mail-Adresse der WS
 Agent ... pausieren	Automatische <a href="#">Agentenpause</a> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• nach <i>nicht angenommen</i> Anrufen</li> <li>• nach <i>abgeschlossenen</i> Anrufen</li> </ul>
Eigenschaften	Erläuterungen und Optionen
Gewichtung 0	Priorität gegenüber anderen WS: Bei parallelen WS-Anrufen auf dem selben Gerät wird die <i>niedriger</i> gewichtete bevorzugt.
Klingelzeit pro Agent 0	Wartezeit (Sekunden), bis unbeantwortete Anrufe zum nächsten Gerät verwiesen werden.
Max. Anrufer 100	Anzahl verfügbarer Warteplätze: Sind alle belegt, weist die WS neue Anrufe mit „besetzt“ ab.
Strategie Alle anklingeln ▼	Anrufe zuteilen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• parallel an <i>alle</i> Geräte</li> <li>• an das <i>zuletzt</i> frei gewordene Gerät</li> <li>• an das Gerät mit den <i>wenigsten</i> Anrufen</li> <li>• zufällig</li> <li>• <i>Round-Robin</i>: nacheinander an alle Geräte</li> </ul>

Eigenschaften	Erläuterungen und Optionen
Eintrittsbedingung Immer	Erreichbarkeit der WS <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>immer</i> (= Wartemusik, bis ein Agent angemeldet und frei ist)</li><li>• wenn mindestens ein <i>Agent frei</i> ist</li><li>• wenn mindestens ein <i>Agent angemeldet</i> ist</li></ul>
Austrittsbedingung Keine Agenten ange...	Schließung der WS: <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>niemals</i> (= Wartemusik, bis ein Agent angemeldet und frei ist)</li><li>• wenn <i>keine Agenten mehr</i> angemeldet sind</li><li>• wenn <i>keine Agenten mehr</i> frei sind</li></ul>



**Achtung:**  
Bis UCware 5.1.x lauten die Eintrittsbedingungen **Ja**, **Nein** und **Strikt**. Durch einen Bug sind **Ja** und **Nein** dabei funktional vertauscht. Um das Problem zu beheben, aktualisieren Sie auf Version 5.2 oder höher. Zum Zusammenspiel von Eintrittsbedingung und Rufumleitung lesen Sie den Artikel [Warteschlangen-Umleitung unter verschiedenen Eintrittsbedingungen](#).

## Schritt für Schritt

### Warteschlange erstellen

## UCware Admin Client

Warteschlange erstellen

Abbrechen

Erstellen und Bearbeiten

Erstellen

Bezeichnung \*

Service-Hotline

Nebenstelle \*

4747

Wartemusik

Musik Service

Begrüßung

Begrüßung Service

Position ansagen

Einmal

Ansage bei hoher Auslastung

Überlastet Service

Hohe Auslastung ab

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 anklingeln

Eintrittsbedingung

Immer

Austrittsbedingung

Keine Agenten ange...


→

WS-Einstellungen

Um eine Warteschlange zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Rufen Sie die Warteschlangen-Übersicht auf:



2. Klicken Sie auf .

3. Bearbeiten Sie die Eigenschaften der Warteschlange im zugehörigen Widget.

Beachten Sie dabei die Tabelle unter [Eigenschaften von Warteschlangen](#).

4. Konfigurieren Sie bei Bedarf [Anrufnotizen](#) für die Warteschlange.

5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Erstellen und Bearbeiten

Anschließend können Sie die Warteschlange einer vorhandenen **Gruppe** zuweisen:

## Gruppen

Kunden-Hotlines



Fahren Sie in diesem Fall fort mit den Anweisungen unter [Agenten berechtigen und anmelden](#).

Alternativ erstellen Sie zunächst eine **neue** Warteschlangen-Gruppe.

## Warteschlangen-Gruppe erstellen

**UCware Admin Client**

Gruppe erstellen
Abbrechen
Erstellen und Bearbeiten
Erstellen

Titel \*

WS Kunden

Name \*

ws\_kunden

Typ \*

Warteschlange ▼

**Verbindung**

Verbindung

**Gruppenmitglieder**

Um eine Warteschlangen-Gruppe zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Rufen Sie die Gruppenübersicht auf:



Benutzer & Gruppen > Gruppen.

2. Klicken Sie auf .

3. Geben Sie einen **Titel** für die Anzeige der Gruppe im UCC- und Admin-Client sowie einen systeminternen **Namen** ein.

4. Wählen Sie unter **Typ** den Eintrag **Warteschlange**.

5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Erstellen

## Warteschlange zuweisen

UCware Admin Client

⌂

👤

⌵

📞

↕

📡

📎

⚙️

➔

← Gruppe: ws\_kunden

Löschen

Zurücksetzen

Speichern

← Gruppenmitglieder bearbeiten

Filter

Mitglied	Id	Bezeichnung	Nebenstelle
<input type="checkbox"/>	2	Bestell-Hotline	4545
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Service-Hotline	4747
<input type="checkbox"/>	5	Support intern	400
<input type="checkbox"/>	6	Support extern	4646

Elemente pro Seite 10 1 - 6 von 6 |< < > >|

Um Mitglieder einer Warteschlangen-Gruppe zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Rufen Sie die Gruppenübersicht auf:

 Benutzer & Gruppen > Gruppen.

2. Rufen Sie die gewünschte Gruppe mit  auf.

3. Klicken Sie unter **Warteschlangen** auf .

4. Setzen Sie in der Mitglieder-Übersicht einen Haken vor allen gewünschten Warteschlangen.

5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Speichern

## Agenten berechtigen und anmelden

UCware Admin Client

→

⌂

👤

☰

☎

↕

📄

📁

⚙

←

Gruppe: Kundenbetreuer

Löschen

Zurücksetzen

Speichern

Benutzer

gerd.gudlat   sandra.singer   karl.kaminski

✎

Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer   2 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)

>

Auf Gruppe

+

queue\_member

Kunden-Hotlines

🗑

forward\_queues

Kunden-Hotlines

🗑

Um Benutzer als Agenten einer Warteschlange zu berechtigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Erstellen Sie eine Gruppe vom Typ **Benutzer**.
- Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.
2. Weisen Sie dieser Gruppe den/die gewünschten Benutzer zu.
3. Erteilen Sie der Benutzergruppe die Berechtigung queue\_member für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit 

Speichern

.

Anschließend können sich die Agenten [per Telefon](#) oder [im UCC-Client](#) an der Warteschlange anmelden.

Als Administrator können Sie den Anmeldestatus bei Bedarf [vorkonfigurieren](#).

Nach der Einrichtung

Für eine fertig eingerichtete Warteschlange können Sie die folgenden erweiterten Funktionen konfigurieren:

Funktion	Beschreibung	Berechtigung <small>Trägergruppe → Zielgruppe</small>
Anrufnotizen einrichten	Agenten können ihre angenommenen Warteschlangen-Anrufe mit eigenen oder vorgegebenen Notizen dokumentieren.	nicht erforderlich
Umleitungsrechte für Warteschlangen einrichten	Berechtigte Benutzer können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen im UCC-Client erstellen und aktivieren.	forward_queues <small>Benutzer → Warteschlange</small>
Warteschlangen-Manager ernennen	Berechtigte Benutzer können die Einstellungen von Warteschlangen im Management-Client anpassen und die Erreichbarkeit zugehöriger Agenten anpassen.	manage_queues <small>Benutzer → Warteschlange</small>

Funktion	Beschreibung	Berechtigung <small>Trägergruppe → Zielgruppe</small>
<a href="#">Zugriff auf Warteschlangen-Statistiken einrichten</a>	Berechtigte Benutzer können im Management-Client Anrufnotiz- und Warteschlangen-Statistiken abrufen.	<code>monitor_queues</code> Benutzer → Warteschlange
<a href="#">Ansagen für Warteschlangen bereitstellen</a>	Berechtigte Warteschlangen können individuelle Audios als Begrüßungs- bzw. Auslastungsansage verwenden.	<code>use_audio</code> Warteschlange → Audio
<a href="#">Wartemusik bereitstellen</a>	Warteschlangen können individuelle Audios für wartende Anrufer abspielen.	nicht erforderlich

Darüber hinaus können Sie die Warteschlange an ein [Sprachmenü](#) anbinden.

From:  
<https://wiki.ucware.com/> - **UCware-Dokumentation**

Permanent link:  
<https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/erstellen?rev=1685612297>

Last update: **01.06.2023 09:38**

