


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.

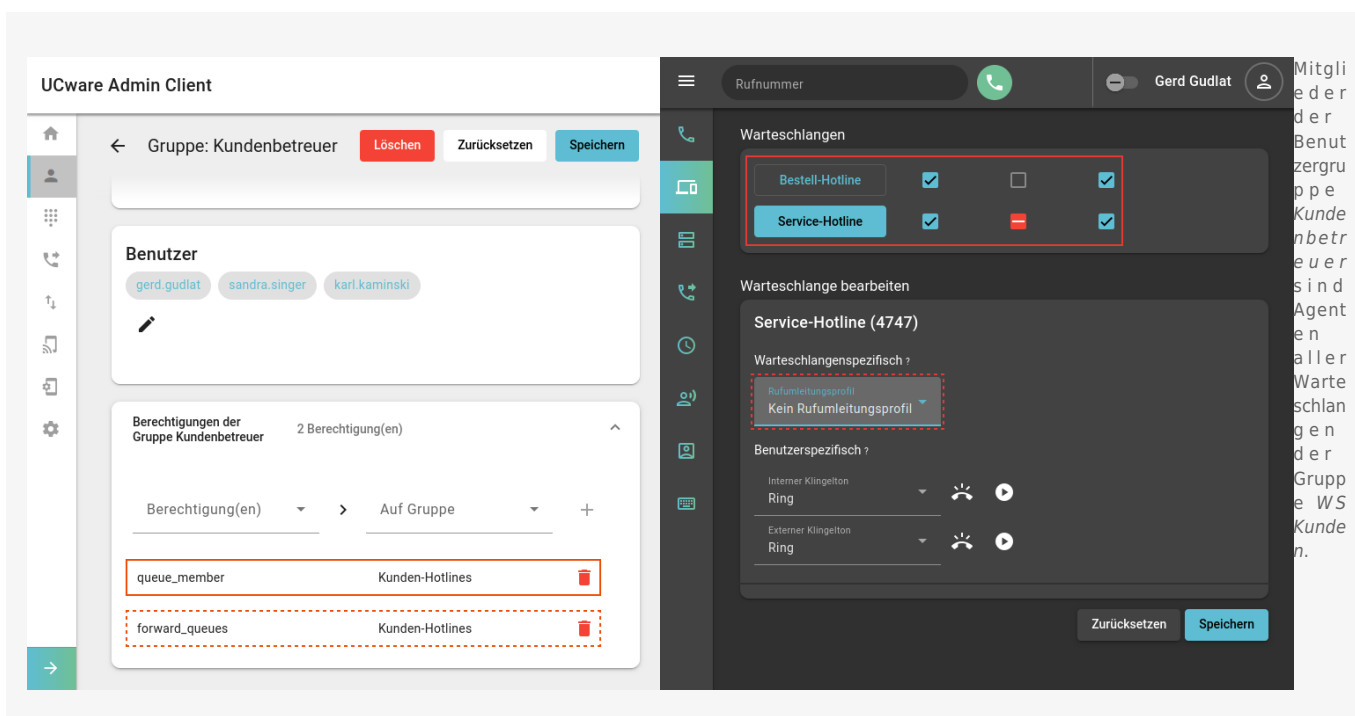
Auf diese Weise unterstützen Warteschlangen die strukturierte und zweckgebundene Anrufbearbeitung insbesondere im Rahmen von Hotlines und Callcentern. Über ein [Sprachmenü](#) lassen sich Anrufe bei Bedarf automatisch auf mehrere Warteschlangen verteilen.

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"> • default (Herstellervorgabe) • <i>Klingeln statt Musik</i> (= Freiton für Anrufer) • eigene Wartemusik
Begrüßung Nichts ausgewählt	Ansage für neue Anrufer
Position ansagen Wiederholt	Warteplatz ansagen: <ul style="list-style-type: none"> • <i>wiederholt</i> • <i>einmal</i> • <i>niemals</i>
Ansage bei hoher Auslastung Nichts ausgewählt	Ansage bei hoher Auslastung
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
<input type="checkbox"/> Agent ... pausieren	Automatische Agentenpause : <ul style="list-style-type: none"> • nach <i>nicht angenommen</i> Anrufen • nach <i>abgeschlossenen</i> Anrufen
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"> • parallel an <i>alle</i> Geräte • an das <i>zuletzt</i> frei gewordene Gerät • an das Gerät mit den <i>wenigsten</i> Anrufen • <i>zufällig</i> • <i>Round-Robin</i>: nacheinander an alle Geräte

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



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 *	Name *
WS Kunden	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



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 .

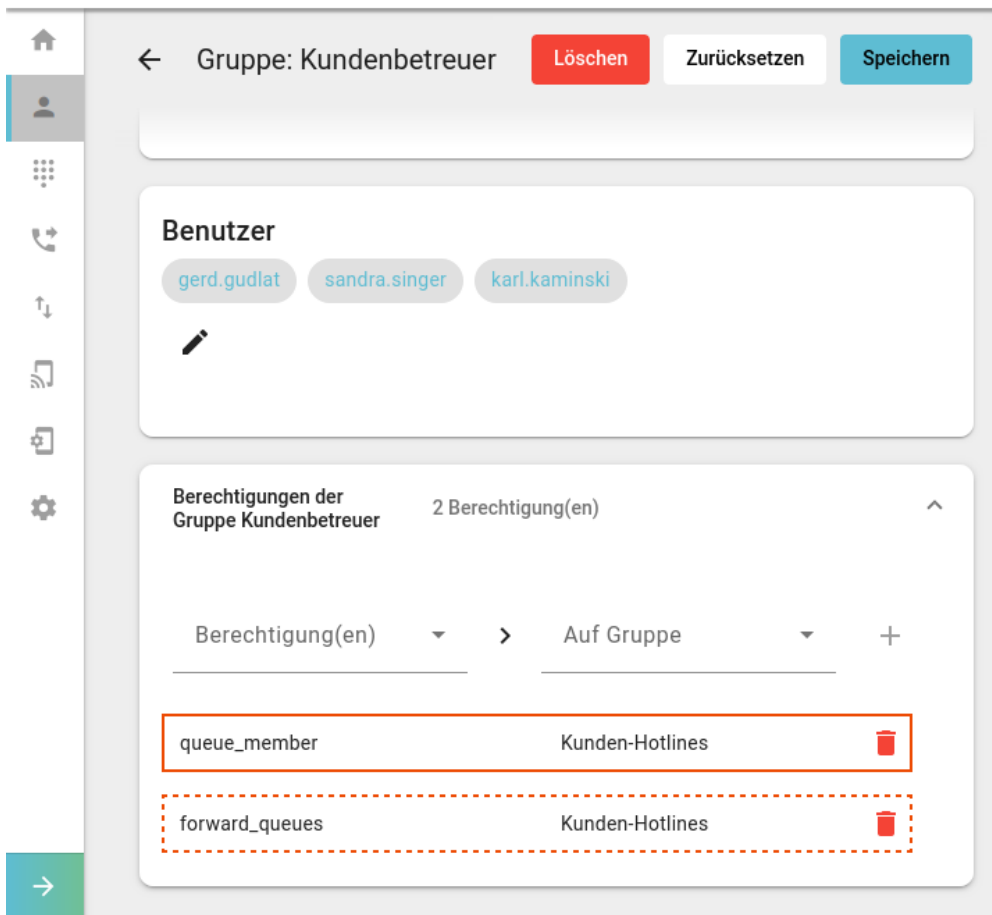
4. Setzen Sie in der Mitglieder-Übersicht einen Haken vor allen gewünschten Warteschlangen.

 Speichern

5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

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

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 Benutzer → Warteschlange
Warteschlangen-Manager ernennen	Berechtigte Benutzer können die Einstellungen von Warteschlangen im Management-Client anpassen und die Erreichbarkeit zugehöriger Agenten anpassen.	manage_queues Benutzer → Warteschlange
Zugriff auf Warteschlangen-Statistiken einrichten	Berechtigte Benutzer können im Management-Client Anrufnotiz- und Warteschlangen-Statistiken abrufen.	monitor_queues Benutzer → Warteschlange
Ansagen für Warteschlangen bereitstellen	Berechtigte Warteschlangen können individuelle Audios als Begrüßungs- bzw. Auslastungsansage verwenden.	use_audio Warteschlange → Audio
Wartemusik bereitstellen	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=1688381957>

Last update: **03.07.2023 10:59**