

**Versionshinweis:**

Dieser Artikel wurde für **UCware 6.2** überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

Warteschlange einrichten

Warteschlangen nehmen Anrufe an einer Durchwahl entgegen 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.

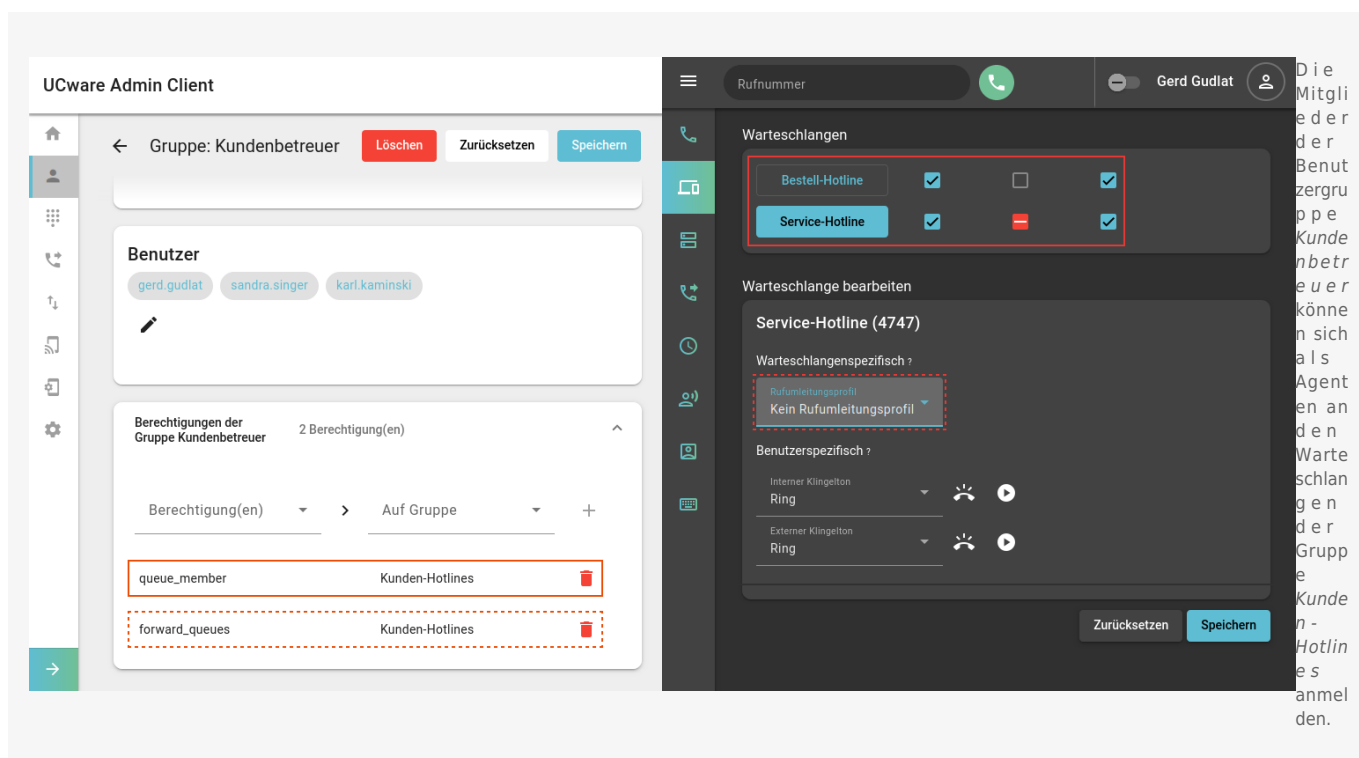
Auf diese Weise unterstützen Warteschlangen die strukturierte und zweckgebundene Anrufbearbeitung insbesondere im Rahmen von Callcentern und Hotlines. Über ein [Sprachmenü](#) lassen sich Anrufe bei Bedarf automatisch auf mehrere Warteschlangen verteilen.

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 Artikels.

Grundlagen

Berechtigungen für Warteschlangen

Benutzer können sich als Agenten einer Warteschlange [anmelden](#), wenn Sie die [Berechtigung](#) queue_member über die zugehörige Warteschlangen-Gruppe ausüben:



The image shows two screenshots. The left screenshot is from the UCware Admin Client web interface, displaying the 'Gruppe: Kundenbetreuer' configuration page. It lists users 'gerd.gudlat', 'sandra.singer', and 'karl.kaminski'. Under 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer', it shows two permissions: 'queue_member' and 'forward_queues', both assigned to 'Kunden-Hotlines'. The right screenshot is from the UCware mobile app, showing the 'Warteschlangen' (Queues) section. It lists 'Bestell-Hotline' and 'Service-Hotline' with checkboxes for various settings. Below, the 'Warteschlange bearbeiten' (Edit Queue) screen for 'Service-Hotline (4747)' is shown, with a dropdown menu for 'Rufumleitungsprofil' (Call Forwarding Profile) set to 'Kein Rufumleitungsprofil'.

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 [berechtigten](#).

Zusätzlich können Sie den Benutzern 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	Beschreibung und Optionen	Eigenschaften	Beschreibung und Optionen
Bezeichnung*	Anzeigenname der WS im UCC- und Admin-Client	Gewichtung 0	Priorität gegenüber anderen WS: Bei parallelen WS-Anrufen auf dem selben Gerät wird die niedriger gewichtete bevorzugt.
Nebenstelle*	Durchwahl der WS	Klingelzyklus 0	Klingelzeit pro Agent (Sekunden), bis unbeantwortete Anrufe zum nächsten Gerät verwiesen werden.
Wartemusik default	Optionen: • default (Herstellervorgabe) • Klingeln statt Musik (= Freiton für Anrufer) • eigene Wartemusik	Max. Anrufer 100	Anzahl verfügbarer Warteplätze: Sind alle belegt, weist die WS neue Anrufe mit „besetzt“ ab. Für unbegrenzte Warteplätze 0 eintragen.
Begrüßung Nichts ausgewählt	Ansage für neue Anrufer	Strategie Alle anklingeln	Anrufe zuteilen: • parallel an alle Geräte • an das zuletzt frei gewordene Gerät • an das Gerät mit den wenigsten Anrufen • zufällig • Round-Robin: nacheinander an alle Geräte
Position ansagen Wiederholt	Warteplatz ansagen: • wiederholt • einmal • niemals		
Ansage bei hoher Auslastung Nichts ausgewählt	Ansage bei hoher Auslastung		
Hohe Auslastung ab 0	Grenzwert für hohe Auslastung		
Nachbearbeitungszeit 0	Mindestabstand (Sekunden) zwischen WS-Anrufen auf dem gleichen Gerät	Eintrittsbedingung Immer	Erreichbarkeit der WS • immer (= Wartemusik, bis ein Agent angemeldet und frei ist) • wenn mindestens ein Agent frei ist • wenn mindestens ein Agent angemeldet ist
E-Mail	E-Mail-Adresse der WS		
 Agent ... pausieren	Automatische Agentenpause: • nach nicht angenommen Anrufen • nach abgeschlossenen Anrufen		

Eigenschaften	Beschreibung und Optionen
Austrittsbedingung Keine Agenten ange... 	Schließung der WS: • niemals (= Wartemusik, bis ein Agent angemeldet und frei ist) • wenn keine Agenten mehr angemeldet sind • wenn keine Agenten mehr frei sind
Bemerkungsfeld 	Notizen für Administratoren

Verhalten von Warteschlangen

Wenn ein Anruf an einer Warteschlange eingeht, wird er abhängig von der festgelegten **Eintrittsbedingung** angenommen oder abgewiesen. Angenommene Anrufe werden in der Reihenfolge ihres Eingangs dem nächsten freien Agenten zugeteilt. Wenn mehrere Agenten frei sind, richtet sich die Zuteilung nach der festgelegten **Strategie**. Wenn kein Agent frei ist, wird der Anruf zunächst in der Warteschlange gehalten. Der Anrufer hört in diesem Fall die festgelegte **Wartemusik**.

Nach Abschluss eines Gesprächs erhält der beteiligte Agent die festgelegte **Nachbearbeitungszeit**. In dieser Zeit ist er auch für andere Warteschlangen nicht erreichbar. Davon ausgenommen sind Warteschlangen mit einer Nachbearbeitungszeit von 0 Sekunden.

Wenn die Warteschlange darüber hinaus eine **Agentenpause** aktiviert, lässt sich diese nur manuell beenden. Dazu haben die Agenten die folgenden Optionen:

- im Widget [Warteschlangen-Anrufe](#) auf der Hauptseite des UCC-Clients
- per [Funktionstaste](#) an [unterstützten](#) Tischtelefonen

Zum Umleitungsverhalten von Warteschlangen unter verschiedenen Eintrittsbedingungen lesen Sie bei Bedarf den gleichnamigen [Artikel](#).

Schritt für Schritt

Warteschlange erstellen

→

Warteschlange erstellen

AbbrechenErstellen und Bearbeiten

Bezeichnung*

Service-Hotline

Nebenstelle*

4747

Wartemusik

Musik Service

Begrüßung

Begrüßung Service

Position ansagen

Einmal

Ansage bei hoher Auslastu...

Überlastet Service

Hohe Auslastung ab

75

Nachbearbeitungszeit

20

E-Mail

service@example.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...

Max. Wartezeit

30

Bemerkungsfeld

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

1. Rufen Sie die Warteschlangen-Übersicht auf:

 Durchwählen > Warteschlangen

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

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

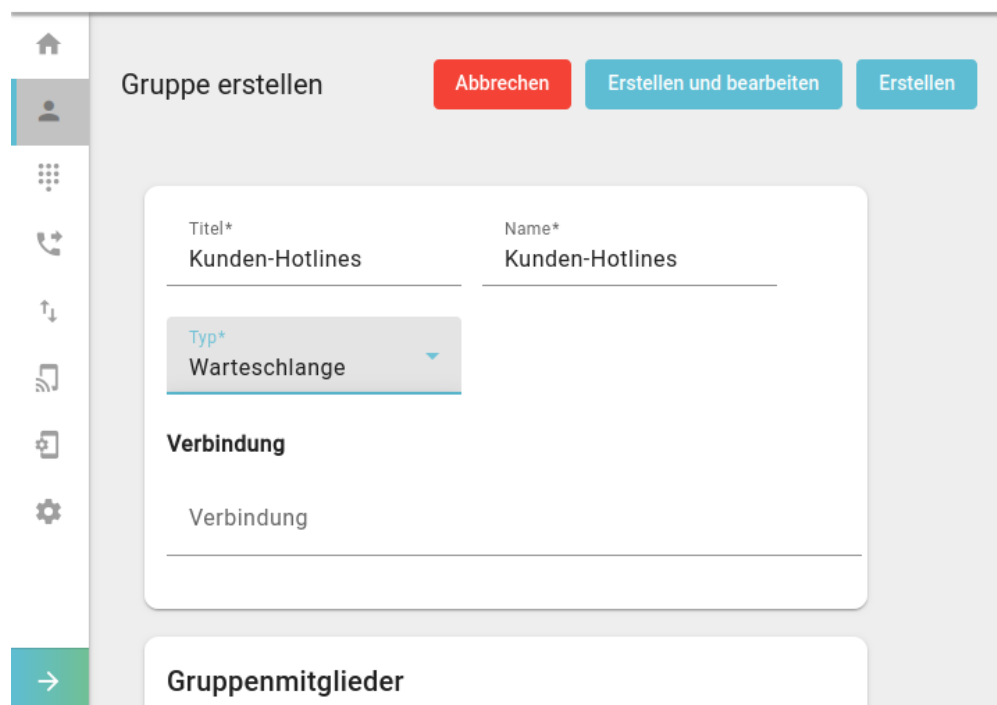
Kunden-Hotlines



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

Warteschlangen-Gruppe erstellen

UCware Admin Client



The screenshot shows the 'Gruppe erstellen' (Create Group) interface in the UCware Admin Client. The interface includes a sidebar with navigation icons (home, user, groups, call, queue, transfer, chat, settings) and a main content area. At the top of the main area, there are three buttons: 'Abbrechen' (Cancel), 'Erstellen und bearbeiten' (Create and Edit), and 'Erstellen' (Create). The form itself has two columns: 'Titel*' (Title) and 'Name*'. Both fields contain the text 'Kunden-Hotlines'. Below these fields is a 'Typ*' (Type) dropdown menu with 'Warteschlange' (Queue) selected. Under the 'Verbindung' (Connection) section, there is a text field containing 'Verbindung'. At the bottom of the form, there is a section titled 'Gruppenmitglieder' (Group Members) with a right-pointing arrow icon.

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

1. Rufen Sie die Gruppenübersicht auf:

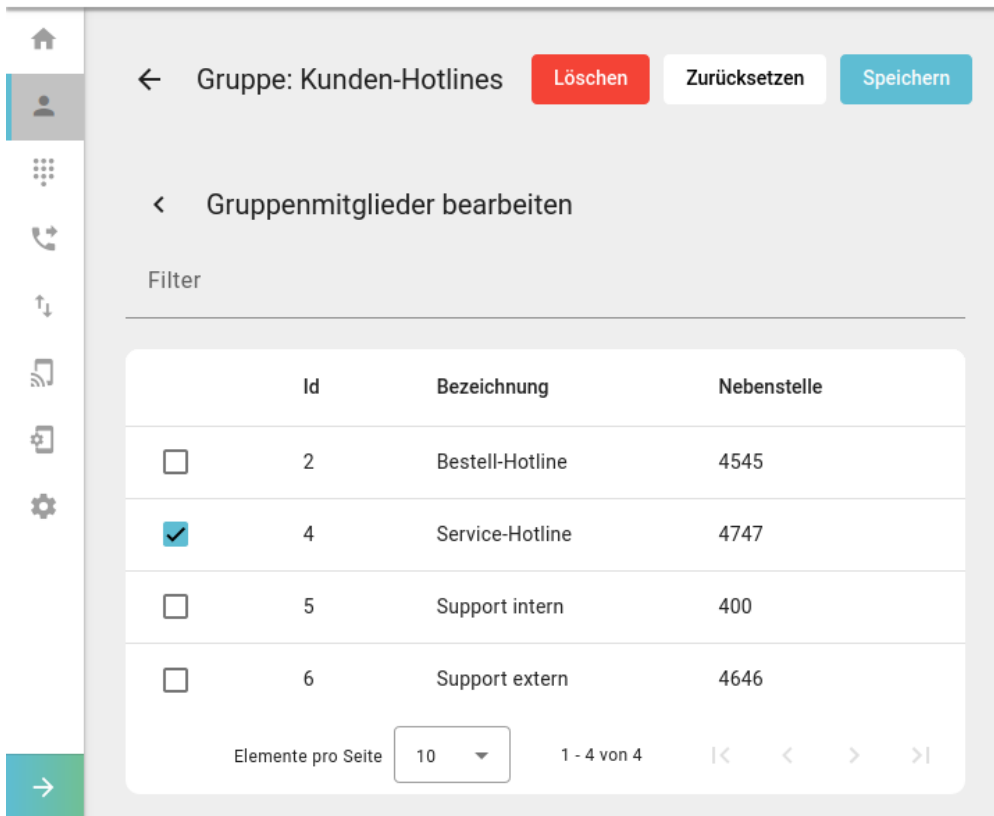
 Benutzer & Gruppen > Gruppen.

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 .

Warteschlange zuweisen

UCware Admin Client



Gruppe: Kunden-Hotlines   

< Gruppenmitglieder bearbeiten

Filter

	Id	Bezeichnung	Nebenstelle
☐	2	Bestell-Hotline	4545
☒	4	Service-Hotline	4747
☐	5	Support intern	400
☐	6	Support extern	4646

Elemente pro Seite 10 1 - 4 von 4 |< < > >|

Um einer Warteschlangen-Gruppe Mitglieder 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 .

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.

Um für eingehende Anrufe erreichbar zu sein, müssen sich die Agenten zusätzlich per [Telefon](#) oder [UCC-Client](#) an der jeweiligen Warteschlange anmelden.

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

Nach der Einrichtung

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

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

Funktion	Beschreibung	Berechtigung Trägergruppe → Zielgruppe
Warteschlangen-Statistik	Berechtigte Benutzer können im Management-Client Anrufnotiz- und Warteschlangen-Statistiken abrufen.	monitor_queues Benutzer → Warteschlange
Warteschlangen-Ansagen	Berechtigte Warteschlangen können ausgewählte Audios als Begrüßungs- bzw. Auslastungsansage verwenden.	use_audio Warteschlange → Audio
Wartemusik	Warteschlangen können ausgewählte Audios für wartende Anrufer abspielen.	nicht erforderlich
Sprachmenüs	Warteschlangen lassen sich als Endpunkt(e) von Sprachmenüs festlegen.	nicht erforderlich

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

Permanent link:
<https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/erstellen?rev=1726231572>

Last update: **13.09.2024 12:46**