- < 6.0
- < 5.x

v.6.2, Admin-Client, Berechtigungen, Warteschlange

# 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 eine strukturierte Bearbeitung von Anrufen – 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:



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 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.

1/8

Last update: 10.04.2025 14:21

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

Last update: 10.04.2025 adhandbuch:durchwahlen:warteschlangen:erstellen https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/erstellen?rev=1744294914 14:21

# **UCware Admin Client**

<b>f</b>		
•	Warteschlange erstellen	Abbrechen Erstellen und Bearbeiten
	Bezeichnung* Service-Hotline	Nebenstelle* 4747
r.		
$\uparrow_\downarrow$	Wartemusik Musik Service	
<b>Å</b>	Begrüßung Begrüßung Service	
¢	Position ansagen	
	Ansage bei hoher Auslastu Überlastet Service	Hohe Auslastung ab <b>75</b>
	Nachbearbeitungszeit 20	E-Mail service@example.com
	<ul> <li>Agent bei Nicht-Antwort paus</li> <li>Agent bei Auflegen pausierer</li> <li>Gewichtung</li> </ul>	sieren n Klingelzyklus
	Max. Anrufer 100	7 Strategie Alle anklingeln
	Eintrittsbedingung Immer	Austrittsbedingung Keine Agenten ange
$\rightarrow$		

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

1. Rufen Sie die Warteschlangen-Übersicht auf:

**X**Durchwahlen > Warteschlangen

- 2. Klicken Sie auf 🗵.
- 3. Bearbeiten Sie die Eigenschaften der Warteschlange im zugehörigen Widget.

Beachten Sie dabei die Tabelle unter Eigenschaften von Warteschlangen.

5/8

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:



Alternativ erstellen Sie zunächst eine neue Warteschlangen-Gruppe.

#### Warteschlangen-Gruppe erstellen

### **UCware Admin Client**

<b>n</b>				
•	Gruppe erstellen	Abbrechen	Erstellen und bearbeiten	Erstellen
* * * * * * * *				
<u></u>	⊺itel* Kunden-Hotlines	Name* Kunden-I	Hotlines	
$\uparrow_\downarrow$	Тур*			
2	Warteschlange	•		
÷	Verbindung			
\$	Verbindung			
$\rightarrow$	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**.
  - Erstellen

5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Last update: 10.04.2025 adhandbuch:durchwahlen:warteschlangen:erstellen https://wiki.ucware.com/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/erstellen?rev=1744294914 14:21

### Warteschlange zuweisen

### **UCware Admin Client**

↑	← Gruppe: Ku	nden-Hotlines	n Zurücksetzen Speicher	n
	< Gruppenm	itglieder bearbeiten		
.↑	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 vo	n 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

<b>f</b>	← Gruppe: Kundenbetreuer Löschen Zurücksetzen Speichern		
*			
t ↓	Benutzer gerd.gudlat sandra.singer karl.kaminski		
2			
÷			
¢	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

Last update: 10.04.2025 14:21 14:21

		-
Funktion	Beschreibung	<b>Berechtigung</b> 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=1744294914

### Last update: 10.04.2025 14:21