- Aktuell seit 6.3
- < 6.2
- < 6.0
- < 5.x

v.6.3, 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.

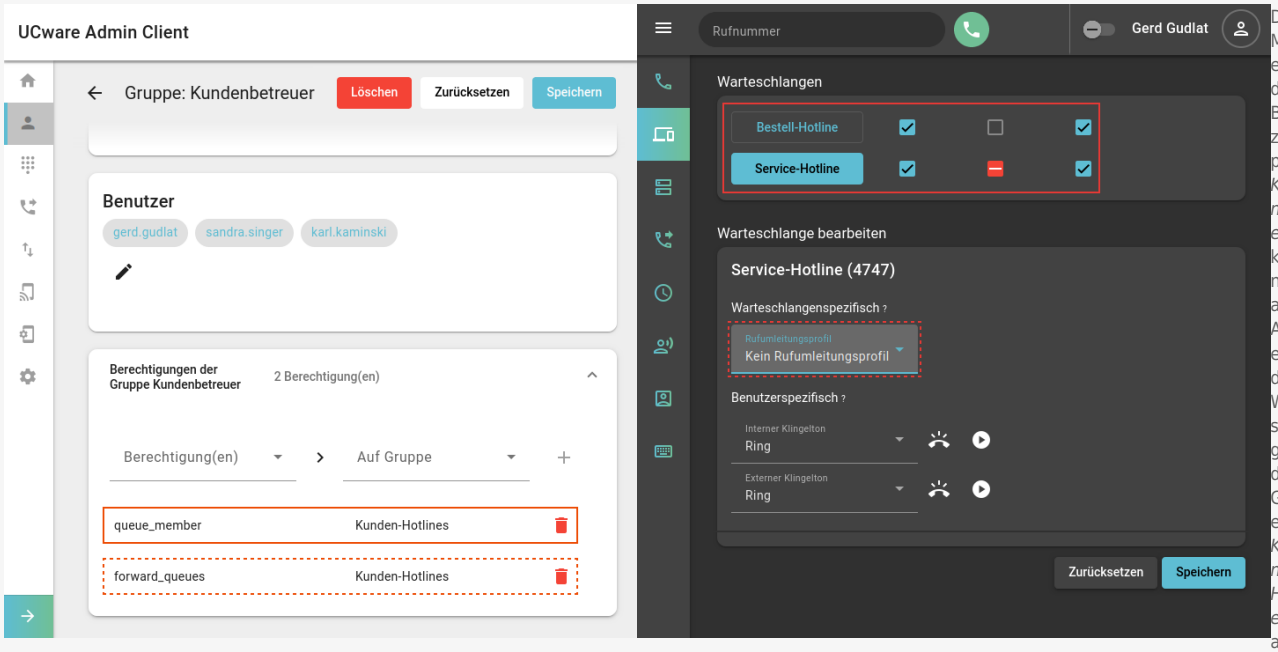
Auf diese Weise unterstützen Warteschlangen eine strukturierte Bearbeitung von Anrufen – insbesondere im Rahmen von Callcentern und Hotlines. Über ein Sprachmenü lassen sich eingehende Anrufe bei Bedarf automatisch auf mehrere Warteschlangen verteilen.

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:



Die Mitglieder der Benutzergruppe *Kundenbetreuer* können sich als Agenten an den Warteschlangen der Gruppe *Kunden-Hotlines* anmelden.

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.

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
Bezeichnung*	Anzeigename der WS im UCC- und Admin-Client
Nebenstelle*	Durchwahl der WS
Wartemusik default	Optionen: • default (Herstellervorgabe) • Klingeln statt Musik (= Freiton für Anrufer) • eigene Wartemusik
Begrüßung Nichts ausgewählt	Ansage für neue Anrufer Wenn Sie nicht auswählen, wird eine Standard-Begrüßung abgespielt.
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
E-Mail	E-Mail-Adresse der WS
Agent ... pausieren	Automatische Agentenpause: • nach nicht angenommen Anrufen • nach abgeschlossenen Anrufen

Eigenschaften	Beschreibung und Optionen
Gewichtung 0	Priorität gegenüber anderen WS: Bei parallelen WS-Anrufen auf dem selben Gerät wird die niedriger gewichtete bevorzugt.
Klingelzyklus 0	Klingelzeit pro Agent (Sekunden), bis unbeantwortete Anrufe zum nächsten Gerät verwiesen werden.
Max. Anrufer 100	Anzahl verfügbarer Warteplätze: Wenn alle belegt sind, weist die WS neue Anrufe mit „besetzt“ ab. Für unbegrenzte Warteplätze 0 eintragen.
Strategie Alle anklingeln	Anrufe zuteilen: • parallel an alle Geräte • an das zuletzt frei gewordene Gerät • an das Gerät mit den bisher wenigsten Anrufen • zufällig • Round-Robin: nacheinander an alle Geräte
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

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
Max. Wartezeit	Maximale Verweildauer (Sekunden) gehaltener Anrufe in der Warteschlange. Nach Ablauf werden die Anrufe automatisch beendet.
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 aus anderen 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

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

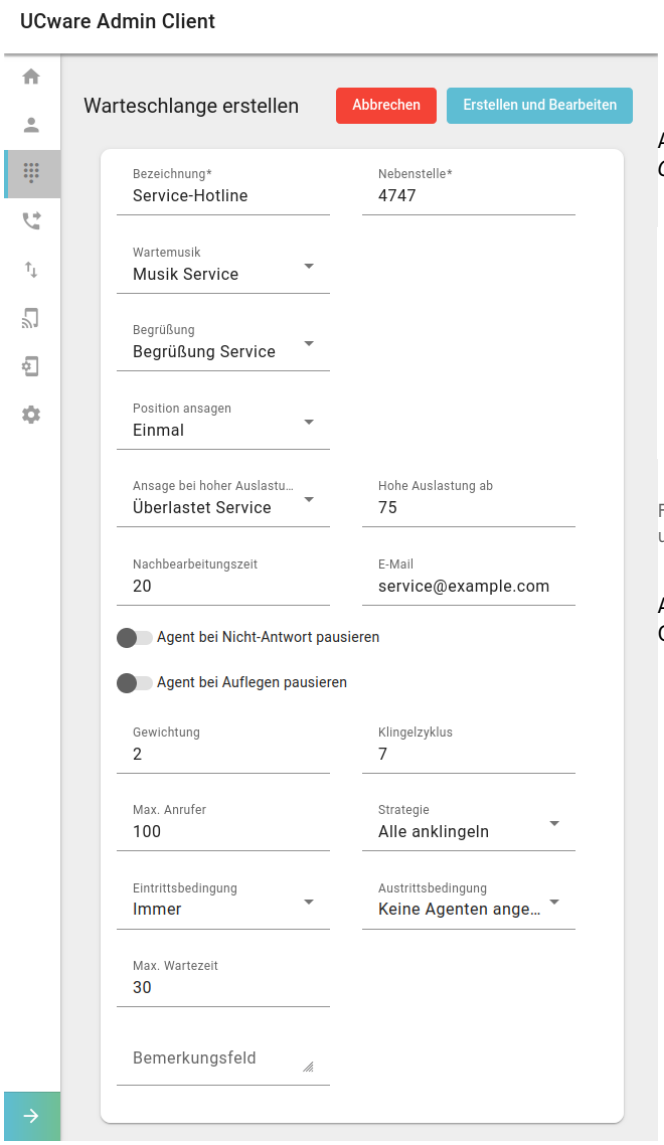
1. Rufen Sie die Warteschlangen-Übersicht auf:

   Durchwahlen > Warteschlangen

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

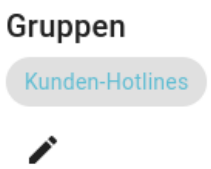
   Beachten Sie dabei die Tabelle unter Eigenschaften von Warteschlangen.

4. Konfigurieren Sie bei Bedarf Anrufnotizen für die Warteschlange.



5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit **Erstellen und bearbeiten**.

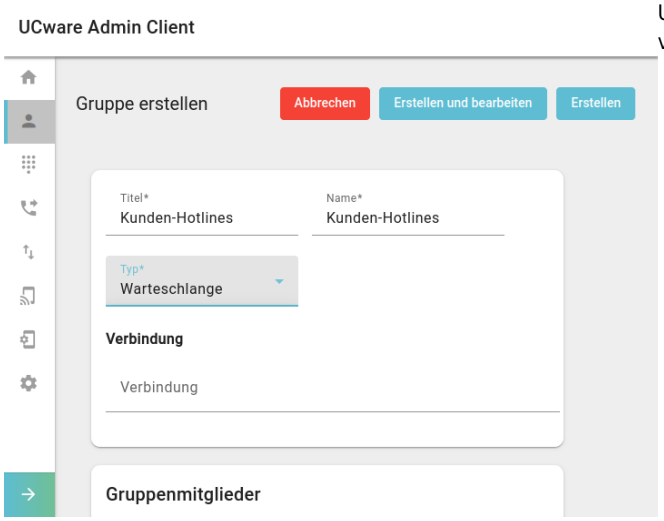
Anschließend können Sie die Warteschlange einer vorhandenen *Gruppe* zuweisen:



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



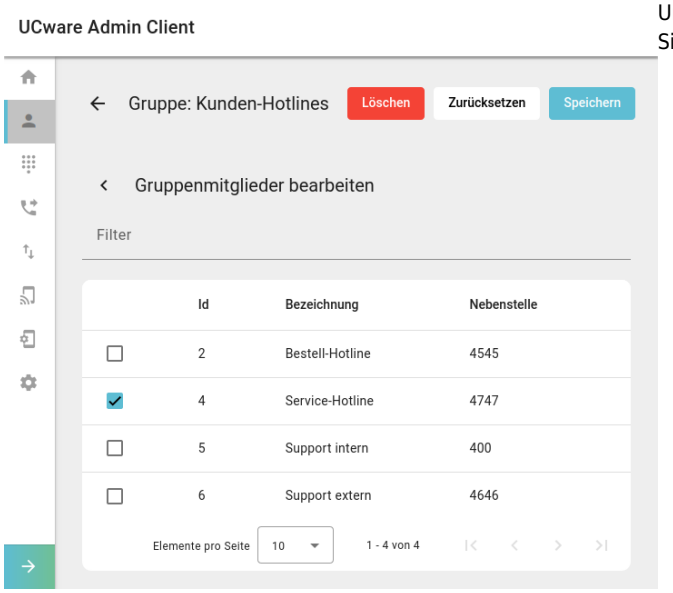
Um eine Warteschlangen-Gruppe zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

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



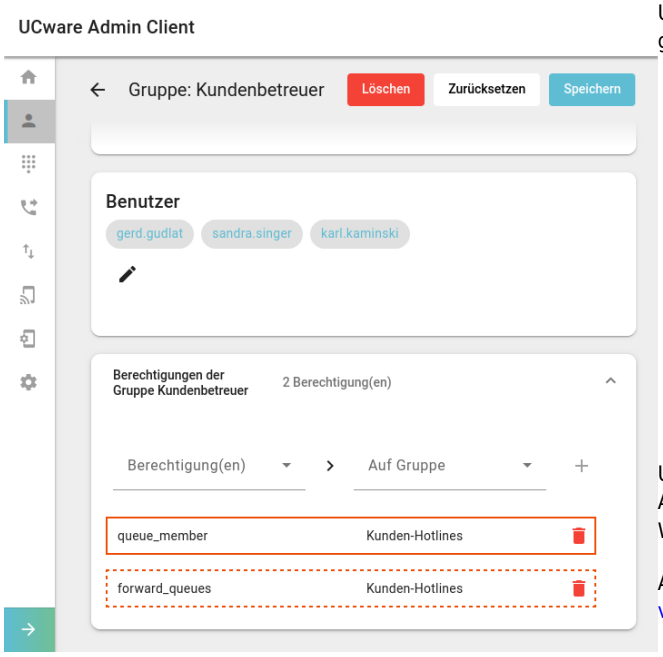
Um einer Warteschlangen-Gruppe Mitglieder zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

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 Speichern.

Agenten berechtigen und anmelden



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
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=1747125315

Last update: **13.05.2025 08:35**