

Priorisierung von Warteschlangen / Anrufen

Die Anrufer einer Warteschlange sollen bevorzugt an den nächsten freien Agenten vermittelt und somit vor den bereits wartenden Anrufern einer anderen Warteschlange einsortiert werden, z. B. um Eskalationsfälle bevorzugt behandeln zu können.

Im folgenden Beispiel gibt es zwei Warteschlangen. Die angemeldeten Agenten beider Warteschlangen sind identisch.

Warteschleife	Agenten angemeldet	Priorität
200, Infoline	101, 102, 103, 104, 105	niedrig (1)
300, Eskalation	101, 102, 103, 104, 105	hoch (2)

Alle Agenten der Warteschlange 200 (Infoline) und 300 (Eskalation) sind im Gespräch. Drei weitere Anrufer warten in der Warteschlange 200 (Infoline) auf den nächsten freien Agenten. Nun wird die Warteschlange 300 (Eskalation) angerufen. Der Anrufer wird sofort an die erste Stelle, also noch vor die drei wartenden Anrufer der Warteschlange 200 (Infoline) gestellt und wird sofort zum nächsten freien Agenten vermittelt.

Konfiguration

Auf dem UCware Server unter **Administration / Warteschlangen** müssen die Warteschlangen zunächst angelegt oder bereits vorhandene editiert werden.

In den Einstellungen der Warteschlange (z. B. 200, Infoline) muss die Option **Gewichtung** angepasst werden. Ist ein Agent in mehreren Warteschlangen angemeldet, erfolgt die Rufzuteilung anhand dieser Gewichtung. Eine Warteschlange mit einem kleinen Wert wird später berücksichtigt als eine Warteschlange mit einer höheren Gewichtung. Passend zum zuvor beschriebenen Beispiel, hat die Warteschlange 200 (Infoline) die Gewichtung 1 und die Warteschlange 300 (Eskalation) die Gewichtung 2.

Hinweis: Die Werte für die Gewichtung müssen nicht zwingend wie im Beispiel 1 und 2 sein. Es ist lediglich wichtig, dass die Werte sich unterscheiden und durch die Wertigkeit die Gewichtung der jeweiligen Warteschleife definieren.

The screenshot shows the UCWARE Server Administration interface for configuring a queue (Warteschlange). The left sidebar contains a navigation menu with options like Startseite, Telefonbuch, Anruflisten, etc. The main area is titled 'Administration - Warteschlangen' and shows the configuration for queue '200 (Infoline)'. The 'Gewichtung' (Weight) field is highlighted with a red circle and set to 1. Other fields include Bezeichnung (Infoline), Durchwahl (200), Host (1 (10.0.140.135)), Wartemusik (default), Begrüßung (keine), and various timeout and strategy settings. The right side of the interface shows the corresponding configuration in the 'queues.conf' file.

Parameter	Value	File Path
Bezeichnung	Infoline	queues.conf
Durchwahl	200	[200]
Host	1 (10.0.140.135)	
Wartemusik	default	musicclass / Queue(,r)
Begrüßung	keine	
Wartezeit ansagen	ja	announce_holdtime = yes once no
Ansage bei hoher Auslastung	keine	
Nachbereitungszeit	5 s	wrapuptime
Agent bei Nicht-Antwort pausieren	nein	autopause = all no
Agent bei Auflegen pausieren	nein	autopausehangup = all no
Gewichtung	1	weight
Klingelzeit p. Agent	10 s	timeout
Max. Anrufer	255	maxlen
Strategie	am wenigsten Anrufe	strategy
Eintritt	auch wenn keine Agenten angemeldet sind	
Austritt	nie	

From:

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

Permanent link:

https://wiki.ucware.com/archiv/4_x/howto/queue-prio?rev=1667307410

Last update: **18.03.2023 14:47**