

**Archivierter Artikel:**

Dieser Artikel bezieht sich auf Version 4.x des UCware Servers und ist daher veraltet.
Den aktuellen Stand finden Sie [hier](#).

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.

UCWARE Server

Angemeldet: Supervisor Benutzer wechseln: supervisor

Startseite

Telefonbuch

Anruflisten

Anrufbeantworter

Rufumleitung

Monitor

Dienstmerkmale

Tastenbelegung

Klingeltöne

Lautstärken

Statistik

PIN ändern

Hilfe

Administration

Übersicht

Benutzer

OneNumber Konzept

Regeln

Gruppen

GUI

Agenten

Warteschlangen

Rufannahmegrp.

Sammelanschlüsse

Sprachmenü

Audiodateien

Klingeltöne

CDRs

Administration - Warteschlangen

200 (Infoline)

Bezeichnung

Infoline

queues.conf:

Durchwahl

200

[200]

Host

1 (10.0.140.135)

Wartemusik

default

musicclass / Queue(,r)

Begrüßung

keine

Wartezeit ansagen

☒ ja ☐ einmal ☐ nein

announce_holdtime = yes | once | no

Ansage bei hoher Auslastung

keine ☒ wenn mehr als Anrufer warten

Nachbereitungszeit

5 s

wrapuptime

Agent bei Nicht-Antwort pausieren

☐ ja ☒ nein

autopause = all | no

Agent bei Auflegen pausieren

☐ ja ☒ 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
☐ nicht wenn keine Agenten angemeldet sind
☐ nicht wenn keine Agenten angemeldet sind oder keine Agenten frei sind

Austritt

☒ nie
☐ wenn keine Agenten mehr angemeldet sind
☐ wenn keine Agenten mehr angemeldet sind oder keine Agenten mehr frei sind

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/archiv/4_x/howto/queue-prio?rev=1679150881

Last update: 18.03.2023 14:48