Agenten

Zusätzlich zu dem Benutzer-Konzept gibt es das Agenten-Konzept. Ein User, welcher sich auf einem Telefon angemeldet hat, kann sich als Agent an- und wieder abmelden. Ein angemeldeter Agent empfängt die Anrufe für Warteschlangen, die diesem Agenten zugeordnet sind. Sind mehrere Agenten angemeldet erfolgt die Verteilung der eingehenden Rufe anhand der Prioritäten jedes Agenten zu den Warteschlangen. Dadurch ist es möglich bestimmte Agenten z.B. anhand Ihrer Qualifikation für bestimmte Warteschlangen zu bevorzugen.

- *6 Agentennummer Direktes Einloggen eines Agenten. Hierzu wird die Eingabe der PIN-Nummer abgefragt und mit der „#“-Taste bestätigt.
- *6* Agenten ausloggen
- *6#* Status Pause für Agent aktivieren
- *6#** Status Nachbearbeitung für Agent aktivieren
- *6## Status Pause/Nachbearbeitung für Agent deaktivieren

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/archiv/4_x/user/agents?rev=1666684207

Last update: **18.03.2023 14:47**