

**Archivierter Artikel:**

Dieser Artikel gilt bis UCware 5.x. Den aktuellen Stand finden Sie [hier](#).

[veraltet:] Gemeinsame Benutzeransagen einrichten

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie gemeinsame Ansagen für die Benutzer Ihrer Telefonanlage einrichten. Anwender des UCware UCC-Clients erhalten damit die Möglichkeit, eigene [Ansagen](#) innerhalb einer Benutzergruppe freizugeben und/oder gemeinsam zu verwenden.

Über das Gruppen-Management des UCware Admin-Clients können Sie die dafür erforderlichen Berechtigungen bei Bedarf auch unabhängig voneinander erteilen, beispielsweise um die Freigabe neuer Ansagen auf bestimmte Benutzer zu beschränken:

Armin Artmann

Steuern

Softphone

?

Ansagen

Mit dem Telefon aufnehmen

Hochladen

Beschreibung *

Ansage Öffnungszeiten

Datei auswählen

Ansage Vertretung.ogg

Freigegeben für Gruppe
audios_kundenbetreuung

Zurücksetzen

Hochladen

Verfügbare Ansagen

AB externer Anruf

Dec 9, 2020

AB interner Anruf

Dec 9, 2020

Beschreibung *

AB interner Anruf

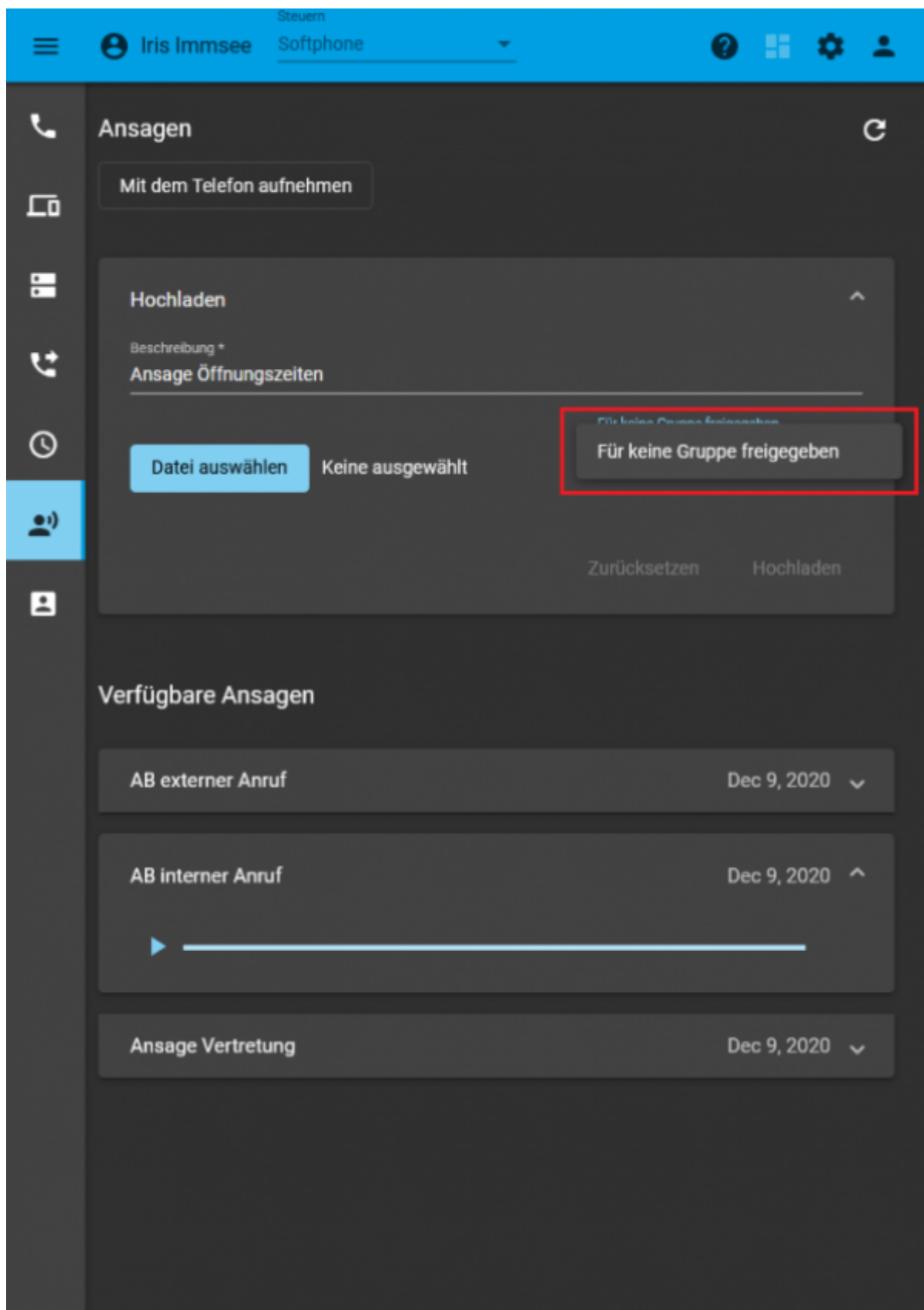
Freigegeben für Gruppe
audios_intern

Zurücksetzen

Speichern

Ansage Vertretung

Dec 9, 2020



Steuern
Iris Immsee Softphone

Ansagen

Mit dem Telefon aufnehmen

Hochladen

Beschreibung *

Ansage Öffnungszeiten

Datei auswählen Keine ausgewählt

Für keine Gruppe freigegeben

Zurücksetzen Hochladen

Verfügbare Ansagen

AB externer Anruf Dec 9, 2020

AB interner Anruf Dec 9, 2020

Ansage Vertretung Dec 9, 2020

**Hinweis:**

Darüber hinaus können Sie die Ansagen von Benutzern auch für Warteschlangen freigeben. Die entsprechenden Tonaufnahmen stehen damit als Ansagen der Warteschlange selbst und für die warteschlangenenspezifischen Rufumleitungsprofile entsprechend berechtigter Agenten zur Auswahl. Lesen Sie dazu den ergänzenden Artikel [Ansagen für Warteschlangen bereitstellen](#).

Grundlagen

Die Einrichtung gemeinsamer Ansagen für Benutzer erfolgt über das Gruppen-Management des UCware Admin-Clients:

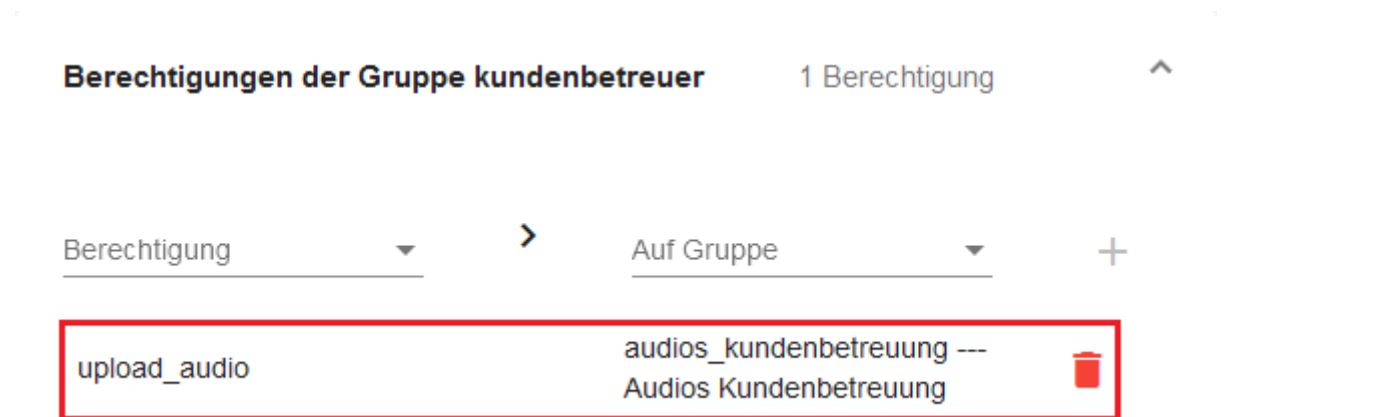


Benutzer & Gruppen > Gruppen

Dazu sind die folgenden Gruppen erforderlich:

- Eine Gruppe vom Typ **Audio** für die gewünschten Ansagen.
- Mindestens eine Gruppe vom Typ **Benutzer** mit einem oder mehreren Mitgliedern.

Damit ein Benutzer eigene **Ansagen für andere freigeben** kann, erteilen Sie seiner Gruppe die Berechtigung **upload_audio** in Bezug auf die jeweilige Audio-Gruppe:



[Im UCware UCC-Client kann der Benutzer anschließend auswählen, ob bzw. in welcher Audio-Gruppe er seine **Ansagen freigeben** möchte. Dies gilt für alle Ansagen, die er selbst erstellt hat oder neu erstellt:

[

Steuern
Armin Artmann
Softphone

Ansagen

Mit dem Telefon aufnehmen

Hochladen

Beschreibung *

Ansage Öffnungszeiten

Datei auswählen Ansage Vertretung.ogg

Freigegeben für Gruppe
audios_kundenbetreuung

Zurücksetzen Hochladen

Verfügbare Ansagen

AB externer Anruf Dec 9, 2020

AB interner Anruf Dec 9, 2020

Beschreibung *

AB interner Anruf

Freigegeben für Gruppe
audios_intern

Zurücksetzen Speichern

Ansage Vertretung Dec 9, 2020

Damit Benutzer freigegebene **Ansagen gemeinsam verwenden** können, erteilen Sie ihrer Gruppe die Berechtigung **use_audio** in Bezug

auf die jeweilige Audio-Gruppe:

Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer2 Berechtigung

Berechtigung

Auf Gruppe

+

upload_audio

audios_kundenbetreuung ---
Audios Kundenbetreuung

use_audio

audios_kundenbetreuung ---
Audios Kundenbetreuung



Hinweis:

Sie können die beiden Berechtigungen wahlweise einer einzelnen oder unterschiedlichen Benutzergruppen erteilen.

Im UCware UCC-Client können die Benutzer anschließend auf freigegebene Ansagen zugreifen und sie für eigene Rufumleitungsprofile auswählen:

Steuern

Iris Immsee

Softphone

?

Ansagen

Mit dem Telefon aufnehmen

Hochladen

Verfügbare Ansagen

AB externer Anruf

Dec 9, 2020

AB interner Anruf

Dec 9, 2020

Ansage Vertretung

Dec 9, 2020

Rufumleitungsprofile +

- Pause
- Bestell-Hotline (4545) +
- Service-Hotline (4747) +
- Pause
- Wochenmeeting
- Bereitschaft

Rufumleitungsprofil

Name: Pause Keine Antwort nach Sekunden: 20

	Intern	Extern
Immer	AB interner Anruf	Standardansage
Abgemeldet	Keine Weiterleitung	AB externer Anruf
Besetzt / DND	Keine Weiterleitung	AB interner Anruf
keine Antwort	Keine Weiterleitung	Ansage Vertretung

Zurücksetzen Löschen Speichern

Schritt für Schritt

Audio-Gruppe erstellen

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

1. Rufen Sie die Übersichtsseite **Benutzer & Gruppen > Gruppen** auf.
2. Rufen Sie mit  die Detailseite **Gruppe erstellen** auf.

The screenshot shows the 'Gruppe erstellen' (Create Group) form in the UCware Admin Client. The form is titled 'Gruppe erstellen' and has two buttons at the top right: 'Abbrechen' (Cancel) and 'Speichern' (Save). The form contains the following fields:

- Titel *** (Title): A text input field containing 'Audios Kundenbetreuung'.
- Name *** (Name): A text input field containing 'audios_kundenbetreuung'.
- Typ *** (Type): A dropdown menu with 'Audio' selected.
- Verbindung** (Connection): A section with a label 'Verbindung' and a text input field below it.

On the left side of the form, there is a vertical sidebar with icons for home, user, groups, audio, and settings.

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 **Audio**.
5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit .

Benutzergruppe erstellen



Hinweis

Alternativ können Sie im Folgenden auch einer vorhandenen Benutzergruppe Zugriff auf die Audio-Gruppe erteilen. Dies ist empfehlenswert, wenn die Mitglieder dieser Gruppe weitere Funktionen des UCware Servers gleichberechtigt nutzen. Überspringen Sie in diesem Fall den folgenden Abschnitt und fahren Sie fort mit den Anweisungen unter [Berechtigung erteilen](#).

Um im nächsten Schritt eine Benutzergruppe zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Rufen Sie die Übersichtsseite  **Benutzer & Gruppen > Gruppen** auf.
2. Rufen Sie mit  die Detailseite **Gruppe erstellen** auf.

UCware Admin Client

Gruppe erstellen

Abbrechen

Speichern

Titel *

Kundenbetreuer

Name *

kundenbetreuer

Typ *

Benutzer

Verbindung

Verbindung

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 **Benutzer**.

5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Speichern

Hinweis:

Wenn Sie im Folgenden nur bestimmten Benutzern die Berechtigung zur Freigabe oder zur Verwendung von Ansagen erteilen möchten, erstellen Sie mindestens eine weitere Gruppe vom Typ **Benutzer**.

Berechtigung erteilen

Um eine Benutzergruppe zu berechtigen, Tonaufnahmen innerhalb einer vorhandenen Audio-Gruppe freizugeben und/oder gemeinsam zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie unter **Benutzer & Gruppen > Gruppen** auf den Titel der gewünschten Benutzergruppe.

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

UCware Admin Client

Gruppe: kundenbetreuer

Löschen Zurücksetzen Speichern

Parameter 0 Parameter

Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer 1 Berechtigung

Berechtigung use_audio Auf Gruppe audios_kundenbetreuung

upload_audio audios_kundenbetreuung --- Audios Kundenbetreuung

2. Um das Widget **Berechtigungen der Gruppe** bei Bedarf auszuklappen, klicken Sie in die Titelzeile.
3. Wählen Sie im Drop-down-Menü unter **Berechtigung** einen der beiden folgenden Einträge:
 - **upload_audio** ermöglicht die Freigabe von Tonaufnahmen in der Audio-Gruppe.
 - **use_audio** ermöglicht die Verwendung von Tonaufnahmen aus der Audio-Gruppe.
4. Wählen Sie im Drop-down-Menü unter **Auf Gruppe** den Eintrag der gewünschten Audio-Gruppe.
5. Klicken Sie auf **+**.



Hinweis:

Wenn Sie der Benutzergruppe beide Berechtigungen erteilen möchten, wiederholen Sie die letzten drei Schritte mit der jeweils fehlenden Berechtigung.

Speichern

6. Übernehmen Sie die Einstellungen mit **Speichern**.

Wiederholen Sie diese Vorgehensweise bei Bedarf mit einer weiteren Benutzergruppe.

Benutzer zuweisen

Um einer vorhandenen Benutzergruppe Mitglieder zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie unter **Benutzer & Gruppen > Gruppen** auf den Titel der gewünschten Benutzergruppe.

UCware Admin Client

Gruppe: kundenbetreuer Löschen Zurücksetzen Speichern

Benutzer

armin.artmann sandra.singer stefanie.stoll



Parameter 0 Parameter

Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer 2 Berechtigung

2. Klicken Sie im Widget **Benutzer** auf .

UCware Admin Client

Gruppe: kundenbetreuer Löschen Zurücksetzen Speichern

< Gruppenmitglieder bearbeiten

Filter

Mitglied	Benutzername	Vorname	Nachname	Nebenstellen
☐	supervisor	Richard	Rudolf	
☒	armin.artmann	Armin	Artmann	416, 4161, 4162
☐	harald.harms	Harald	Harms	420
☒	iris.immsee	Iris	Immsee	417
☐	ralf.ranke	Ralf	Ranke	414

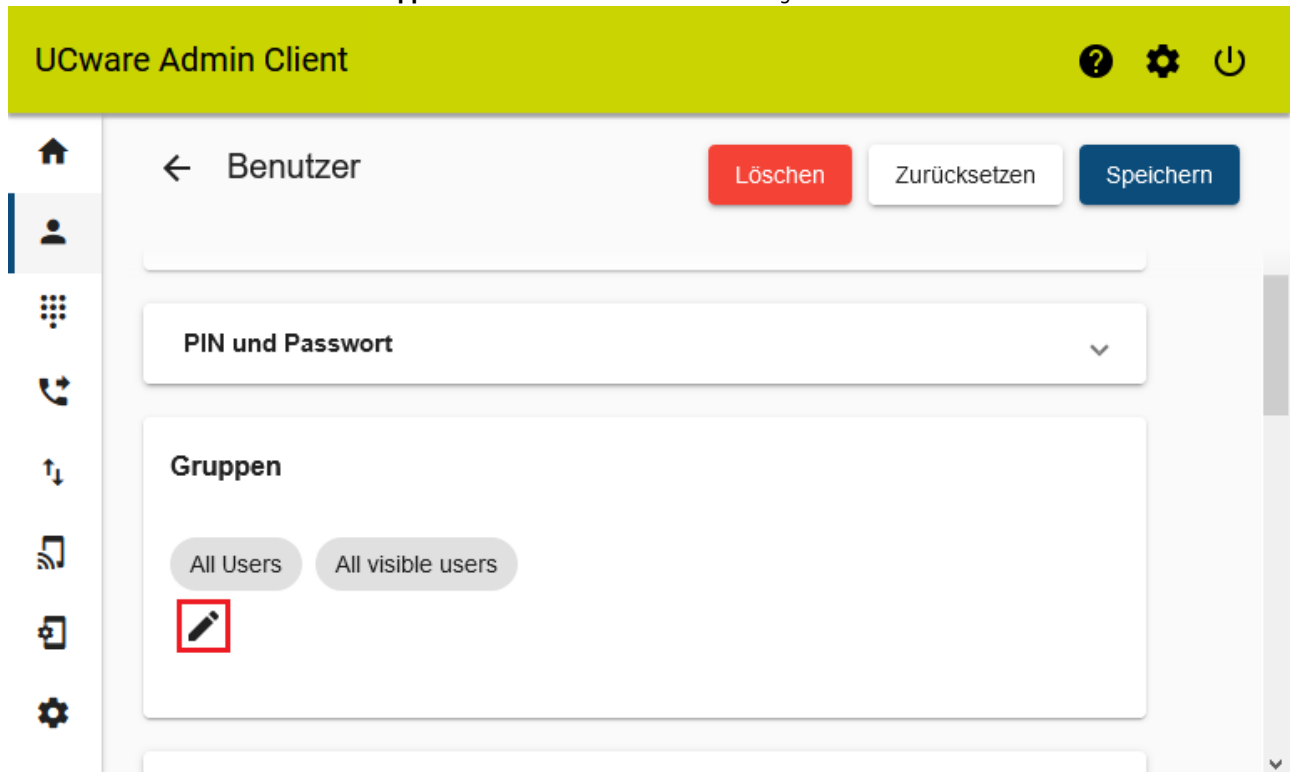
3. Setzen Sie auf der Auswahlseite je einen Haken in den Zeilen der gewünschten Benutzer.

4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

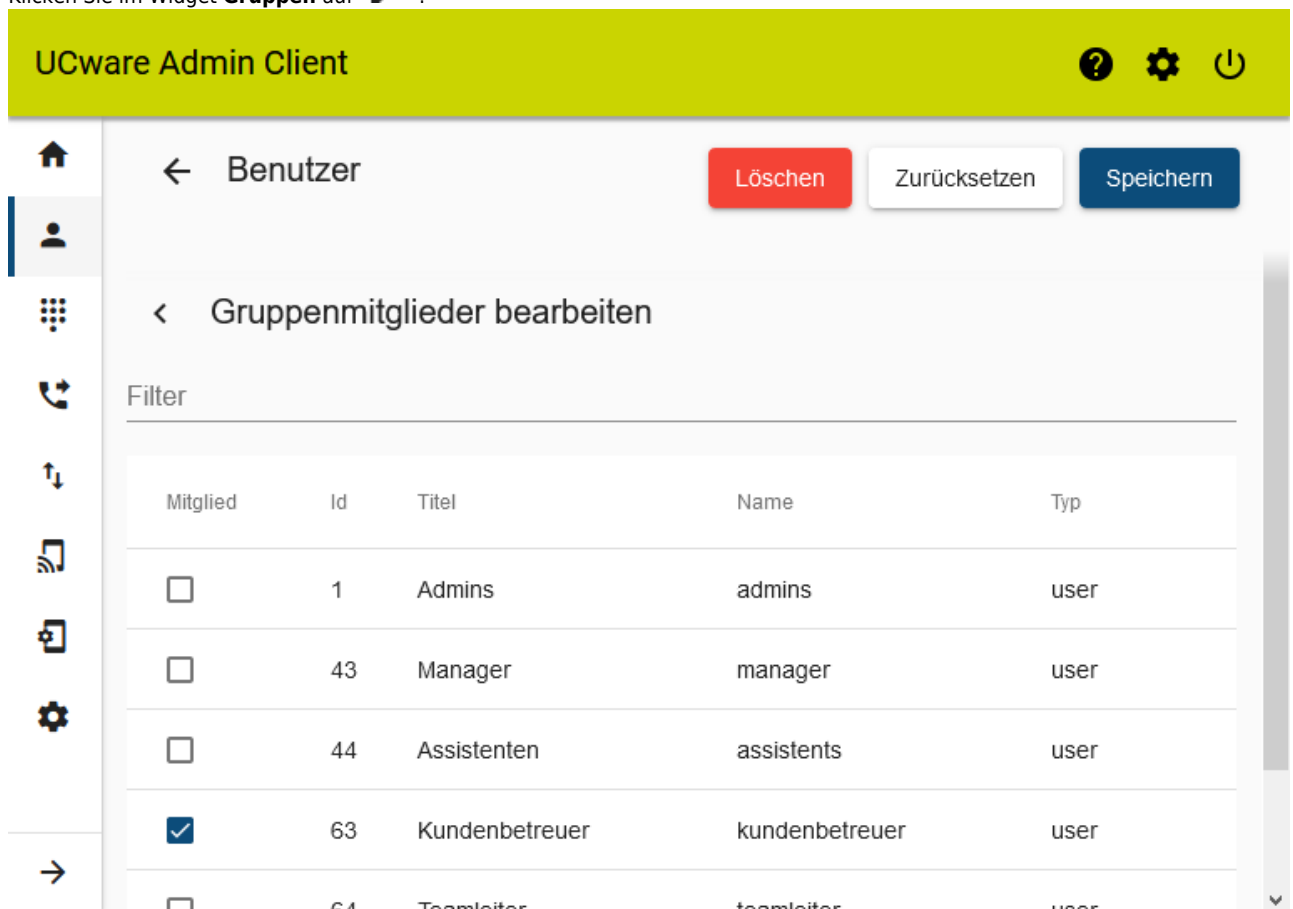
Speichern

Wenn Sie einen [Benutzer neu anlegen oder bearbeiten](#), können Sie seine Mitgliedschaft in der Benutzergruppe auch über die zugehörige Detailseite aktivieren:

1. Klicken Sie unter  **Benutzer & Gruppen > Benutzer** auf den Namen des gewünschten Benutzers.



2. Klicken Sie im Widget **Gruppen** auf .



Mitglied	Id	Titel	Name	Typ
☐	1	Admins	admins	user
☐	43	Manager	manager	user
☐	44	Assistenten	assistents	user
☒	63	Kundenbetreuer	kundenbetreuer	user
☐	64	Teamleiter	teamleiter	user

3. Setzen Sie auf der Auswahlseite je einen Haken in den Zeilen der gewünschten Benutzergruppen.

4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Speichern

Abhängig von den erteilten Berechtigungen können die Mitglieder der Benutzergruppe nun Tonaufnahmen innerhalb der jeweiligen Audio-Gruppe freigeben und/oder gemeinsam verwenden.

From:

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

Permanent link:

https://wiki.ucware.com/archiv/5_x/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/upload_audio?rev=1688043926

Last update: **29.06.2023 13:05**