

Archivierter Artikel:

Dieser Artikel gilt bis UCware 5.x. Den aktuellen Stand finden Sie hier.

[veraltet:] Warteschlange einrichten

Warteschlangen nehmen Anrufe für eine Durchwahl an 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.

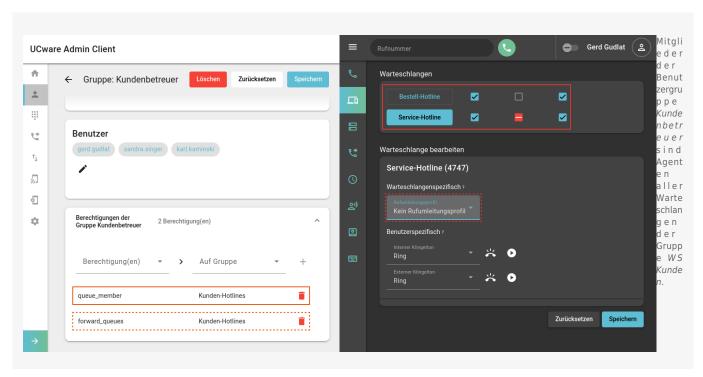
Auf diese Weise unterstützen Warteschlangen die strukturierte und zweckgebundene Anrufbearbeitung insbesondere im Rahmen von Hotlines und Callcentern. Über ein Sprachmenü lassen sich Anrufe bei Bedarf automatisch auf mehrere Warteschlangen verteilen.

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 Artikel.

Grundlagen

Berechtigungen für Warteschlangen

Benutzer können sich als Warteschlangen-Agenten anmelden, wenn Sie die Berechtigung queue_member über mindestens eine Warteschlangen-Gruppe ausüben:



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 die folgenden Berechtigungen erteilen:

- forward_queues zur Umleitung von Warteschlangen-Anrufen
- manage_queues für Warteschlangen-Manager

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	Erläuterungen und Optionen
Bezeichnung *	Anzeigename der WS im UCC- und Admin-Client
Nebenstelle *	interne Rufnummer der WS
	Optionen:
Wartemusik	default (Herstellervorgabe)
default ▼	Klingeln statt Musik (= Freiton für Anrufer)
	eigene Wartemusik
Begrüßung Nichts ausgewählt ▼	Ansage für neue Anrufer
	Warteplatz ansagen:
Position ansagen	wiederholt •
Wiederholt ▼	einmal
	niemals
Ansage bei hoher Auslastung Nichts ausgewählt	Ansage bei hoher Auslastung
Hohe Auslastung ab	Grenzwert für hohe Auslastung
Nachbearbeitungszeit 0	Mindestabstand (Sekunden) zwischen Anrufen auf dem gleichen Gerät
E-Mail	E-Mail-Adresse der WS
	Automatische Agentenpause:
Agent pausieren	nach <i>nicht angenommen</i> Anrufen
	nach <i>abgeschlossenen</i> Anrufen
Eigenschaften	Erläuterungen und Optionen
Gewichtung 0	Priorität gegenüber anderen WS: Bei parallelen WS-Anrufen auf dem selben Gerät wird die <i>niedriger</i> gewichtete bevorzugt.
Klingelzeit pro Agent 0	Wartezeit (Sekunden), bis unbeantwortete Anrufe zum nächsten Gerät verwiesen werden.
Max. Anrufer 100	Anzahl verfügbarer Warteplätze: Sind alle belegt, weist die WS neue Anrufe mit "besetzt" ab.
	Anrufe zuteilen:
	parallel an <i>alle</i> Geräte
Strategie	an das <i>zuletzt</i> frei gewordene Gerät
Alle anklingeln ▼	an das Gerät mit den <i>wenigsten</i> Anrufen
	- • zufällig
	Round-Robin: nacheinander an alle Geräte

https://wiki.ucware.com/ Printed on 31.07.2025 05:12

Eigenschaften	Erläuterungen und Optionen
	Erreichbarkeit der WS
Eintrittsbedingung	immer (= Wartemusik, bis ein Agent angemeldet und frei ist)
Immer	wenn mindestens ein <i>Agent frei</i> ist
	wenn mindestens ein <i>Agent angemeldet</i> ist
	Schließung der WS:
Austrittsbedingung	niemals (= Wartemusik, bis ein Agent angemeldet und frei ist)
Keine Agenten ange	wenn keine Agenten mehr angemeldet sind
	wenn keine Agenten mehr frei sind

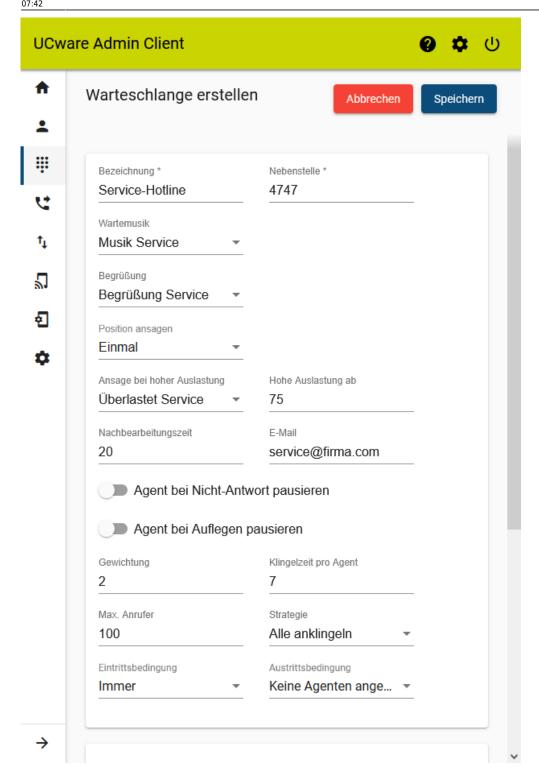
A

Achtung:

Bis UCware 5.1.x lauten die Eintrittsbedingungen **Ja**, **Nein** und **Strikt**. Durch einen Bug sind **Ja** und **Nein** dabei funktional vertauscht. Um das Problem zu beheben, aktualisieren Sie auf Version 5.2 oder höher. Zum Zusammenspiel von Eintrittsbedingung und Rufumleitung lesen Sie den Artikel Warteschlangen-Umleitung unter verschiedenen Eintrittsbedingungen.

Schritt für Schritt

Warteschlange erstellen



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

1. Rufen Sie die Warteschlangen-Übersicht auf:



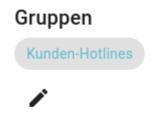
- 2. Klicken Sie auf
- 3. Bearbeiten Sie die Eigenschaften der Warteschlange im zugehörigen Widget.

Beachten Sie dabei die Tabelle unter Eigenschaften von Warteschlangen.

https://wiki.ucware.com/ Printed on 31.07.2025 05:12

4. Konfigurieren Sie bei Bedarf Anrufnotizen für die Warteschlange.

Funktionsfähige Warteschlangen müssen mindestens einer **Gruppe** angehören.

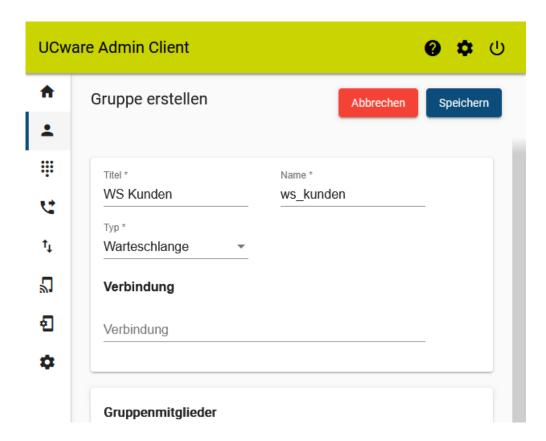


Im gleichnamigen Widget können Sie neue Warteschlangen bei Bedarf sofort einer vorhandenen Gruppe zuweisen.

Um eine neue Gruppe für die Warteschlange einzurichten, lesen Sie die beiden nächsten Abschnitte.

Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Warteschlangen-Gruppe erstellen



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

1. Rufen Sie die Gruppenübersicht auf:



- 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

Warteschlange zuweisen

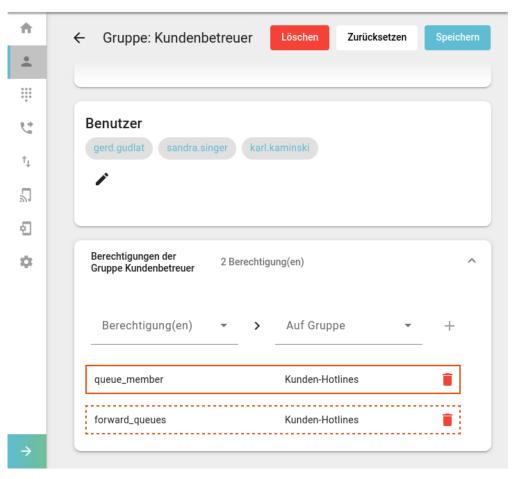


Um Mitglieder einer Warteschlangen-Gruppe zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

- 1. Rufen Sie die Gruppenübersicht auf:
 - Benutzer & Gruppen > Gruppen.
- 2. Rufen Sie die gewünschte Gruppe 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

Agenten berechtigen und anmelden

UCware Admin Client



https://wiki.ucware.com/ Printed on 31.07.2025 05:12

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



Anschließend können sich die Agenten per Telefon oder im UCC-Client an der Warteschlange anmelden.

Als Administrator können Sie den Anmeldestatus bei Bedarf vorkonfigurieren.

Nach der Einrichtung

Für eine fertig eingerichtete Warteschlange können Sie die folgenden erweiterten Funktionen konfigurieren:

Funktion	Beschreibung	Berechtigung _{Trägergruppe} → Zielgruppe
	Agenten können ihre angenommenen Warteschlangen-Anrufe mit eigenen oder vorgegebenen Notizen dokumentieren.	nicht erforderlich
	Berechtigte Benutzer können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen im UCC- Client erstellen und aktivieren.	forward_queues Benutzer → Warteschlange
Warteschlangen-Manager ernennen	Berechtigte Benutzer können die Einstellungen von Warteschlangen im UCC-Client anpassen und die Erreichbarkeit zugehöriger Agenten anpassen.	manage_queues Benutzer → Warteschlange
	Berechtigte Warteschlangen können individuelle Audios als Begrüßungs- bzw. Auslastungsansage verwenden.	use_audio Warteschlange → Audio
Wartemusik bereitstellen	Warteschlangen können individuelle Audios für wartende Anrufer abspielen.	nicht erforderlich

Darüber hinaus können Sie die Warteschlange an ein Sprachmenü anbinden.

From:

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

Permanent link:

https://wiki.ucware.com/archiv/5_x/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/erstellen?rev=1686901373

Last update: 16.06.2023 07:42