

v.5, Admin-Client, Berechtigungen, Warteschlange



**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.

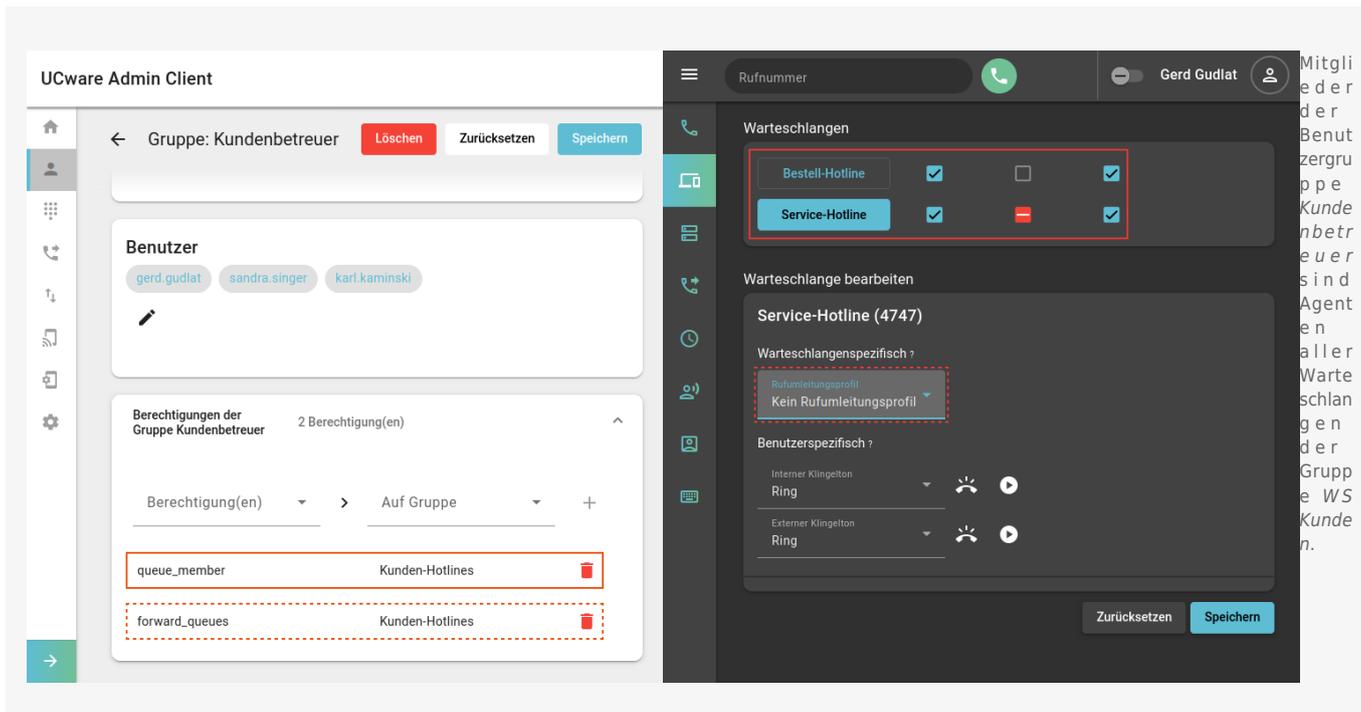
Auf diese Weise unterstützen Warteschlangen die strukturierte und zweckgebundene Anrufbearbeitung insbesondere im Rahmen von Hotlines und Callcentern. Über ein [Sprachmenü](#) lassen sich Anrufe bei Bedarf automatisch auf mehrere Warteschlangen verteilen.

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 [berechtigten](#).

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
Wartemusik default	Optionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• default (Herstellervorgabe)</li> <li>• <i>Klingeln statt Musik</i> (= Freiton für Anrufer)</li> <li>• <a href="#">eigene Wartemusik</a></li> </ul>
Begrüßung Nichts ausgewählt	<a href="#">Ansage für neue Anrufer</a>
Position ansagen Wiederholt	Warteplatz ansagen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>wiederholt</i></li> <li>• <i>einmal</i></li> <li>• <i>niemals</i></li> </ul>
Ansage bei hoher Auslastung Nichts ausgewählt	<a href="#">Ansage bei hoher Auslastung</a>
Hohe Auslastung ab 0	Grenzwert für hohe Auslastung
Nachbearbeitungszeit 0	Mindestabstand (Sekunden) zwischen Anrufen auf dem gleichen Gerät
E-Mail	E-Mail-Adresse der WS
<input type="checkbox"/> Agent ... pausieren	Automatische <a href="#">Agentenpause</a> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• nach <i>nicht angenommen</i> Anrufen</li> <li>• nach <i>abgeschlossenen</i> Anrufen</li> </ul>
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.
Strategie Alle anklingeln	Anrufe zuteilen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• parallel an <i>alle</i> Geräte</li> <li>• an das <i>zuletzt</i> frei gewordene Gerät</li> <li>• an das Gerät mit den <i>wenigsten</i> Anrufen</li> <li>• <i>zufällig</i></li> <li>• <i>Round-Robin</i>: nacheinander an alle Geräte</li> </ul>

Eigenschaften	Erläuterungen und Optionen
Eintrittsbedingung <b>Immer</b>	Erreichbarkeit der WS <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>immer</i> (= Wartemusik, bis ein Agent angemeldet und frei ist)</li> <li>• wenn mindestens ein <i>Agent frei</i> ist</li> <li>• wenn mindestens ein <i>Agent angemeldet</i> ist</li> </ul>
Austrittsbedingung <b>Keine Agenten ange...</b>	Schließung der WS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>niemals</i> (= Wartemusik, bis ein Agent angemeldet und frei ist)</li> <li>• wenn <i>keine Agenten mehr angemeldet</i> sind</li> <li>• wenn <i>keine Agenten mehr frei</i> sind</li> </ul>

**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

## UCware Admin Client

### Warteschlange erstellen

**Abbrechen** **Speichern**

Bezeichnung *	Nebenstelle *
Service-Hotline	4747
Wartemusik	
Musik Service	
Begrüßung	
Begrüßung Service	
Position ansagen	
Einmal	
Ansage bei hoher Auslastung	Hohe Auslastung ab
Überlastet Service	75
Nachbearbeitungszeit	E-Mail
20	service@firma.com
<input type="checkbox"/> Agent bei Nicht-Antwort pausieren	
<input type="checkbox"/> Agent bei Auflegen pausieren	
Gewichtung	Klingelzeit pro Agent
2	7
Max. Anrufer	Strategie
100	Alle anklingeln
Eintrittsbedingung	Austrittsbedingung
Immer	Keine Agenten ange...

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](#).

4. Konfigurieren Sie bei Bedarf [Anrufnotizen](#) für die Warteschlange.

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

## Gruppen

Kunden-Hotlines



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.

Speichern

Übernehmen Sie die Einstellungen mit

### Warteschlangen-Gruppe erstellen

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

- Titel \***: WS Kunden
- Name \***: ws\_kunden
- Typ \***: Warteschlange (dropdown menu)
- Verbindung**: Verbindung (text input field)

Below the form, there is a section titled 'Gruppenmitglieder' (Group Members).

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

1. Rufen Sie die Gruppenübersicht auf:

 Benutzer & Gruppen > Gruppen.

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**.

**Speichern**

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.

**Speichern**

5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

## Agenten berechtigen und anmelden

### UCware Admin Client

The screenshot shows the UCware Admin Client interface for a group named 'Kundenbetreuer'. At the top, there are navigation buttons: 'Löschen' (red), 'Zurücksetzen' (white), and 'Speichern' (blue). Below this, there is a section for 'Benutzer' (Users) with three user names: 'gerd.gudlat', 'sandra.singer', and 'karl.kaminski'. A pencil icon is visible below the user names. The main section is titled 'Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer' (Permissions of the group Kundenbetreuer) and shows '2 Berechtigung(en)'. There are two dropdown menus: 'Berechtigung(en)' and 'Auf Gruppe', followed by a plus sign. Below these, there are two rows of permissions, each with a trash icon to its right. The first row is 'queue\_member' for 'Kunden-Hotlines' and is highlighted with a solid red border. The second row is 'forward\_queues' for 'Kunden-Hotlines' and is highlighted with a dashed red border.

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
<a href="#">Anrufnotizen einrichten</a>	Agenten können ihre angenommenen Warteschlangen-Anrufe mit eigenen oder vorgegebenen Notizen dokumentieren.	nicht erforderlich
<a href="#">Umleitungsrechte für Warteschlangen einrichten</a>	Berechtigte Benutzer können Rufumleitungsprofile für Warteschlangen im UCC-Client erstellen und aktivieren.	<b>forward_queues</b> Benutzer → Warteschlange
<a href="#">Warteschlangen-Manager ernennen</a>	Berechtigte Benutzer können die Einstellungen von Warteschlangen im UCC-Client anpassen und die Erreichbarkeit zugehöriger Agenten anpassen.	<b>manage_queues</b> Benutzer → Warteschlange
<a href="#">Ansagen für Warteschlangen bereitstellen</a>	Berechtigte Warteschlangen können individuelle Audios als Begrüßungs- bzw. Auslastungsansage verwenden.	<b>use_audio</b> Warteschlange → Audio
<a href="#">Wartemusik bereitstellen</a>	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=1701852353](https://wiki.ucware.com/archiv/5_x/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/erstellen?rev=1701852353)

Last update: **06.12.2023 08:45**