

v.5, UCC-Client, Warteschlange

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

[veraltet:] Warteschlangen-Einstellungen anpassen (UCC-Client)

**Hinweis:**

Diese Funktion ist an [spezielle Berechtigungen](#) gebunden. Die dafür erforderlichen Einstellungen übernimmt der Administrator der Telefonanlage.

Der UCware Server bietet die Möglichkeit, ausgewählten Benutzern die Rolle eines Warteschlangen-Managers zuzuweisen.

Als solcher erhalten Sie Zugriff auf das **Warteschlangenmanagement** des UCC-Clients. Damit lassen sich die Eigenschaften von Warteschlangen und der [Anmeldestatus](#) der zugehörigen Agenten anpassen.

Um die Einstellungen einer Warteschlange zu bearbeiten, klicken Sie im jeweiligen Widget auf :

The screenshot shows the UCC-Client interface with a sidebar containing icons for phone, queue, agent, and user. The main area has a yellow header bar with the title 'Warteschlangenmanagement'. Below it, there are two queue management sections: 'Bestell-Hotline (4545)' and 'Service-Hotline (4747)'. Each section has a search bar, a 'Hinzufügen' button, and a gear icon for configuration. The 'Bestell-Hotline' section lists agents: 'Karl Kaminski' (Tischtelefon) and 'Gerd Gudlat' (DECT Telefon). The 'Service-Hotline' section lists agents: 'Birgit Bittermann' (UCC-Client). A red box highlights the configuration dialog for 'Bestell-Hotline (4545)'. The dialog is titled 'Einstellungen: Bestell-Hotline (4545)' and contains the following settings:

Max. Anrufer	50	Begrüßung	Willkommen Service
Musik	Musik Service	Position ansagen	einmalig
Ansage bei hoher Auslastung	Versuchen Sie es sp...	Hohe Auslastung ab	45
Klingelzeit pro Agent	5	Nachbearbeitungszeit	30

At the bottom of the dialog are buttons: 'Schließen', 'Speichern' (highlighted in blue), and 'Zurücksetzen'.

Die angezeigten Parameter betreffen die Kapazität der Warteschlange sowie ihre Interaktion mit den Anrufern und Agenten. Alle Zeitwerte gelten in Sekunden.

Um die Einstellungen einer Warteschlange anzupassen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Seitenleiste des UCC-Clients auf . Der Client zeigt die von Ihnen gemanagten Warteschlangen mit den daran angemeldeten Agenten an.
2. Klicken Sie im Widget der gewünschten Warteschlange auf .
3. Verändern Sie die Werte in den gewünschten Feldern.
4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit .

5. Wiederholen Sie diese Vorgehensweise bei Bedarf für weitere Warteschlangen.

Der UCware Server setzt Ihre Änderungen sofort um.

Über die hier beschriebenen Funktionen hinaus lässt sich auf der Detailseite der Anmeldestatus von Warteschlangen-Agenten überwachen und anpassen. Lesen Sie dazu den Artikel [\[veraltet:\] Andere Benutzer an Warteschlangen anmelden](#).

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/archiv/5_x/benutzerhandbuch/ws_management/einstellungen?rev=1714484060

Last update: **30.04.2024 13:34**