Admin-Client, Rufnummernkonfiguration, Warteschlange

[veraltet:] Warteschlangenkonfiguration (Admin-Client)

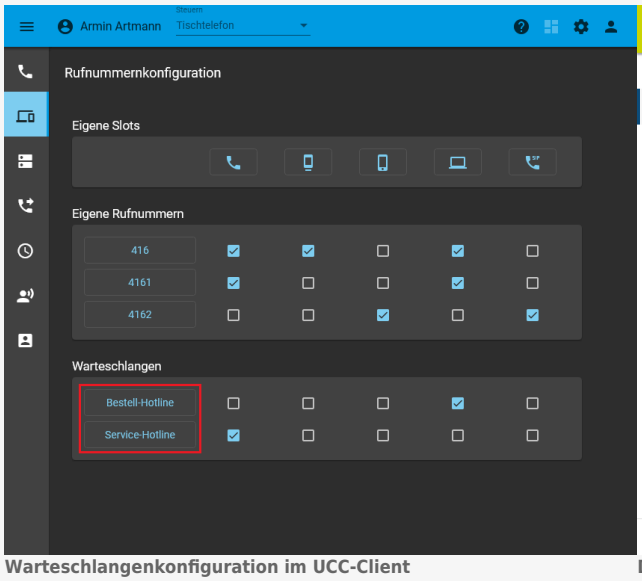
Diese Funktion setzt die folgenden Gegebenheiten voraus:

- Ein Benutzer mit eigenem Endgeräte-Slot und eigener Rufnummer.
- Eine Warteschlange mit entsprechend berechtigter Agentengruppe.

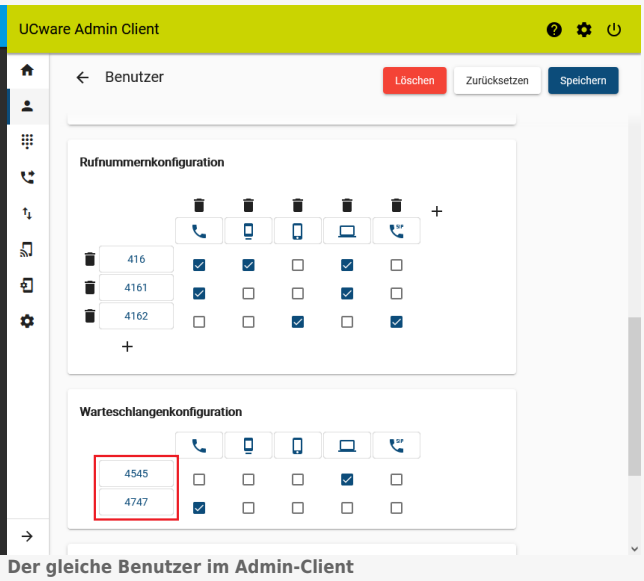
In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie einen Benutzer im **Admin-Client** an einer Warteschlange anmelden und seine Erreichbarkeit für Warteschlangen-Anrufe auf unterschiedlichen Endgeräte-Slots festlegen.

Grundlagen

Benutzer mit der Berechtigung **queue_member** können sich im UCC-Client mit jedem ihrer Endgeräte-Slots an verfügbaren Warteschlangen anmelden. Alternativ kann der Administrator dies im Admin-Client übernehmen:

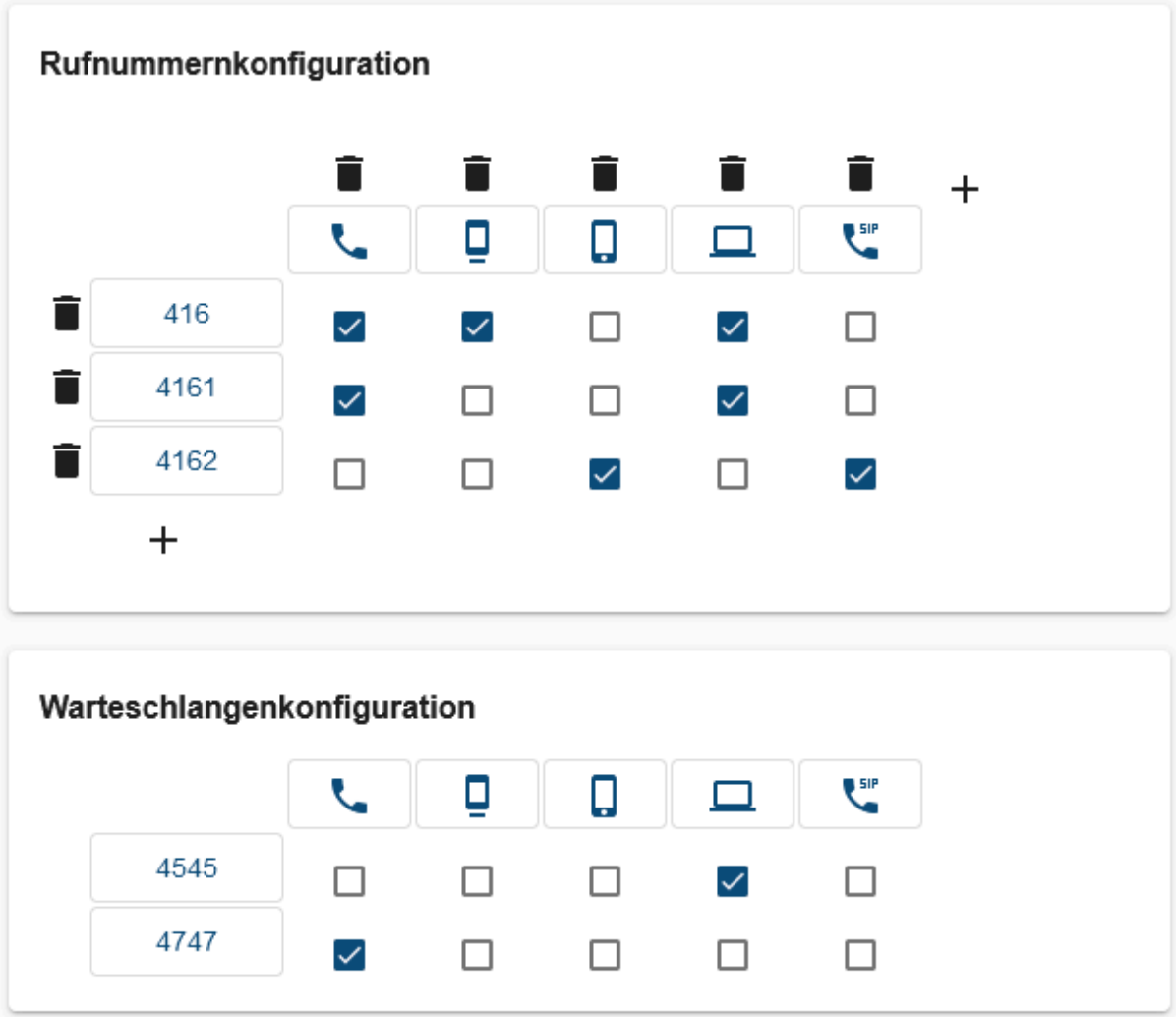


Warteschlangenkonfiguration im UCC-Client
Die Warteschlangen werden anhand ihres Namens angezeigt. Anrufe gehen abhängig von der Warteschlange an unterschiedlichen Endgeräten ein.



Der gleiche Benutzer im Admin-Client
Die Warteschlangen werden anhand ihrer Rufnummer angezeigt. Anders als im UCC-Client greifen Änderungen erst nach dem **Speichern**.

Im Admin-Client erfolgt die Warteschlangenkonfiguration unter **Benutzer & Gruppen > Benutzer > [Benutzername]**:



Benutzer mit Agentenzugriff auf zwei Warteschlangen
Anrufe für 4545 werden nur im UCC-Client angezeigt, Anrufe für 4747 nur vom Tischtelefon des Benutzers.

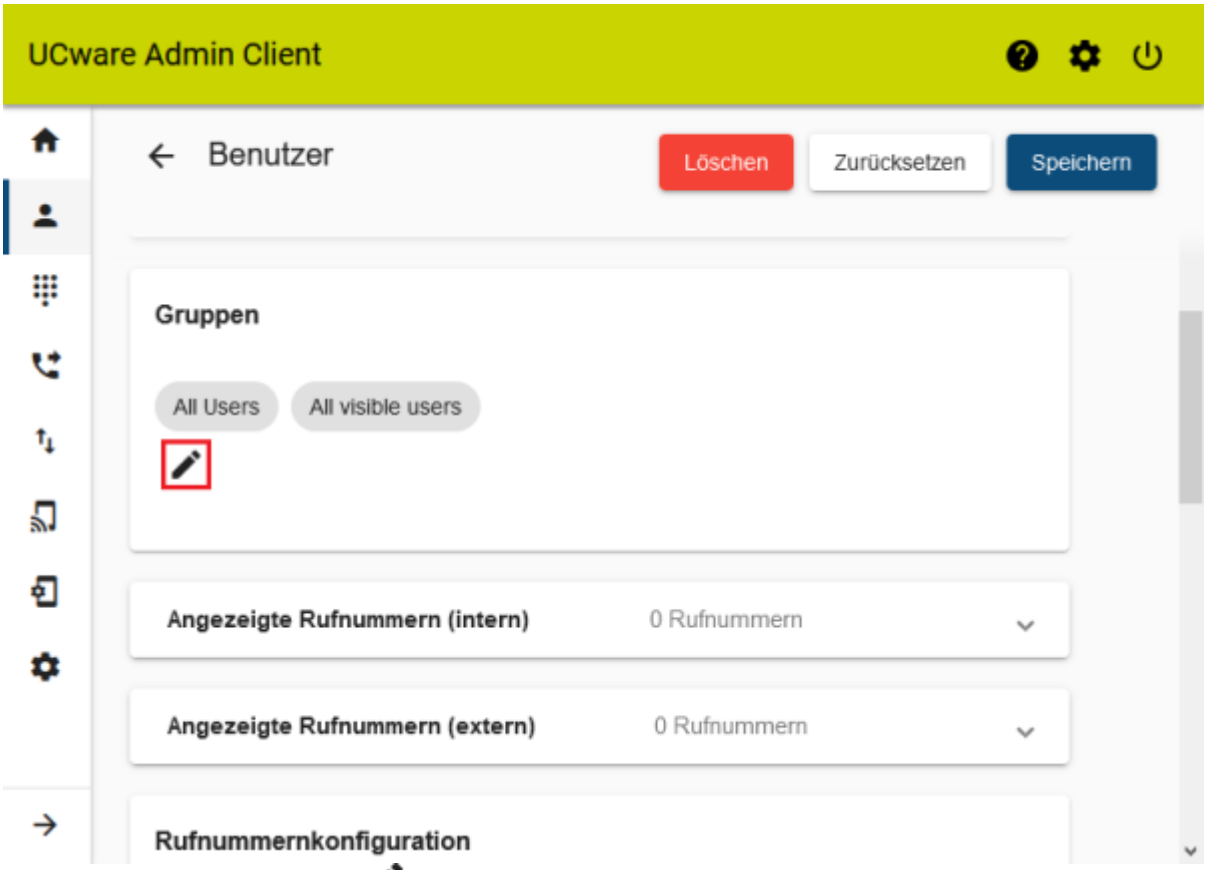
Wenn Sie einen Slot an einer Warteschlange anmelden, ist der Benutzer auf dem zugehörigen Endgerät für Anrufe aus der Warteschlange erreichbar. Dies gilt sobald und solange er dort auch am Gerät selbst angemeldet ist. Bei aktiven Rufumleitungsprofilen weicht das Verhalten ggf. ab.

Voraussetzung ist, dass mindestens eine eigene Rufnummer des Benutzers auf dem Slot aktiv ist und bleibt. Andernfalls wird der Benutzer sofort vom zugehörigen Endgerät abgemeldet und ist dann auch für Warteschlangen-Anrufe nicht mehr erreichbar.

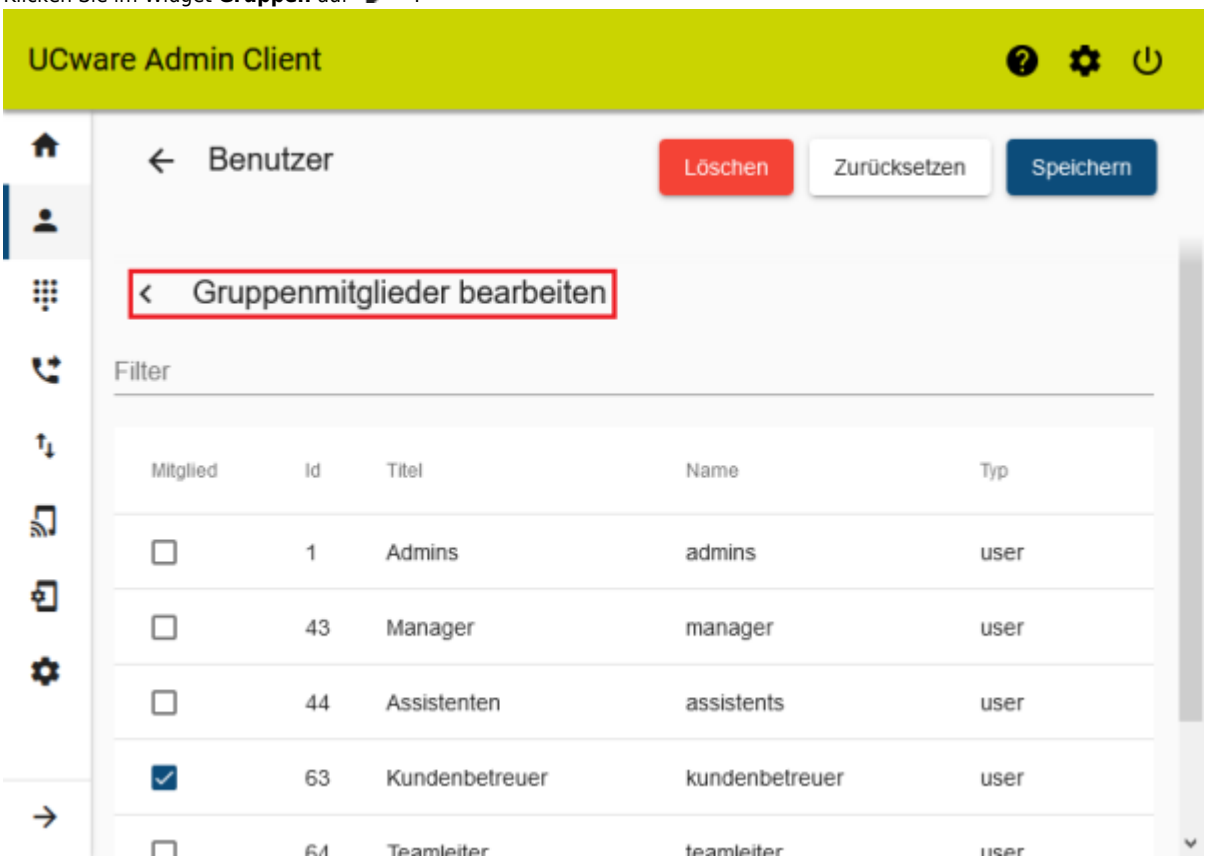
Schritt für Schritt

Um einen Benutzer über den Admin-Client an einer Warteschlange anzumelden, gehen Sie wie folgt vor:

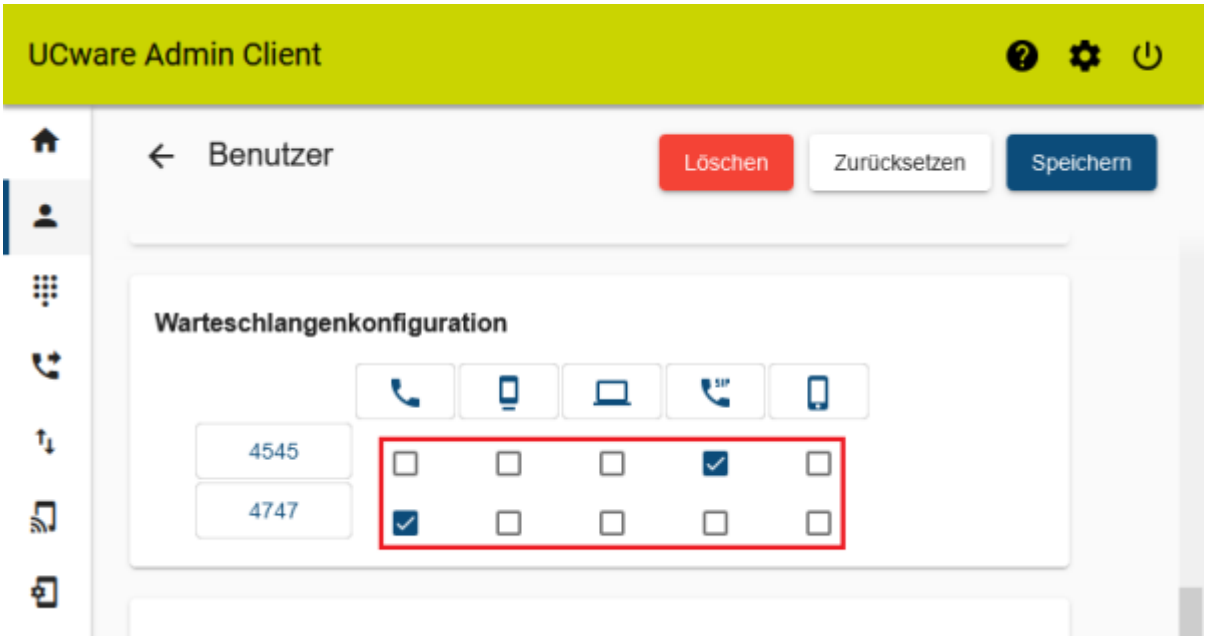
1. Legen Sie bei Bedarf einen neuen Benutzer an.
2. Erstellen Sie die erforderlichen Slots und Rufnummern für den Benutzer.



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



4. Setzen Sie auf der Auswahlseite einen Haken in der Zeile der Agentengruppe, die für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe berechtigt ist.
5. Klicken Sie auf **< Gruppenmitglieder bearbeiten**.



6. Setzen Sie unter **Warteschlangenkonfiguration** einen Haken bei jedem Slot, der für Anrufe aus der jeweiligen Warteschlange erreichbar sein soll.
7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Speichern.

Um eine Anmeldung bei Bedarf aufzuheben, entfernen Sie den zugehörigen Haken und klicken Sie auf Speichern.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/archiv/6_1/adhandbuch/benutzer_gruppen/benutzer/wskonf?rev=1724765093

Last update: **27.08.2024 13:24**