Admin-Client, Berechtigungen, Warteschlange

Warteschlange einrichten

Warteschlangen nehmen Anrufe an einer Durchwahl entgegen 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.

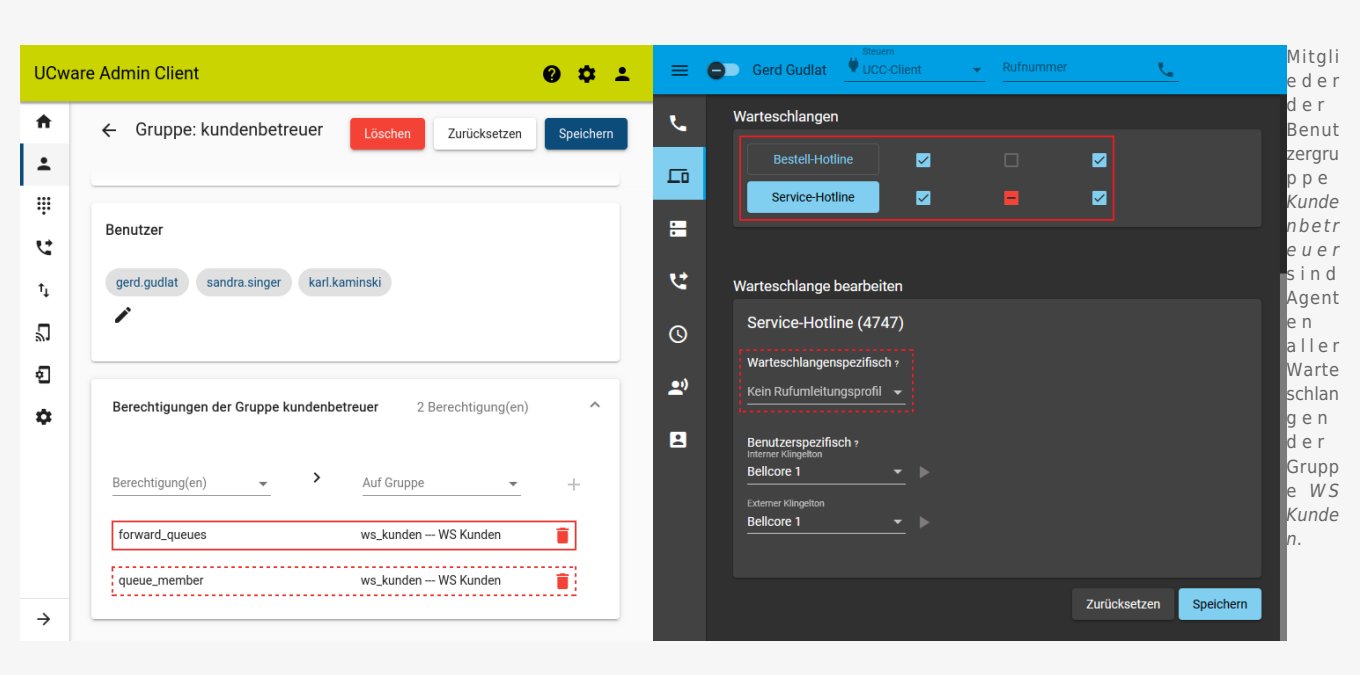
Auf diese Weise unterstützen Warteschlangen die strukturierte und zweckgebundene Anrufbearbeitung insbesondere im Rahmen von Hotlines und Callcentern. Über ein Sprachmenü lassen sich Anrufe bei Bedarf automatisch auf mehrere Warteschlangen verteilen.

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:



Mitglieder der Benutzergruppe Kundenbetreuer sind Agenten aller Warteschlangen der Gruppe WS Kunden.

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` zur Koordination von Agenten und Warteschlangen im Management-Client
- `monitor_queues` zum Abrufen von Warteschlangen-Statistiken im Management-Client

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:

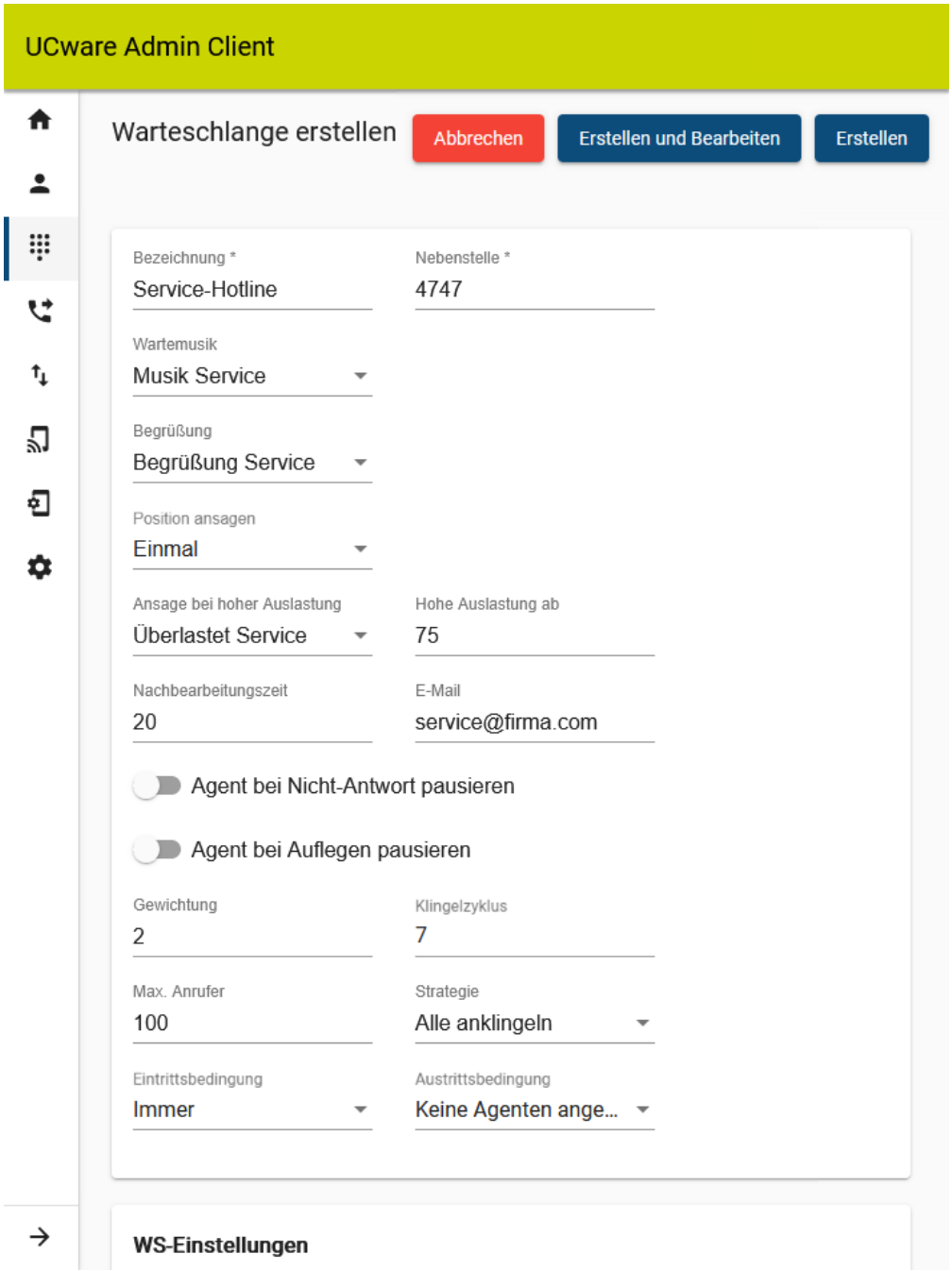
Eigenschaften	Beschreibung und Optionen
Bezeichnung *	Anzeigename der WS im UCC- und Admin-Client
Nebenstelle *	interne Rufnummer der WS
Wartemusik default	Optionen: • *default* (Herstellervorgabe) • *Klingeln statt Musik* (= Freiton für Anrufer) • *eigene Wartemusik*
Begrüßung Nichts ausgewählt	Ansage für neue Anrufer
Position ansagen Wiederholt	Warteplatz ansagen: • *wiederholt* • *einmal* • *niemals*
Ansage bei hoher Auslastung Nichts ausgewählt	Ansage bei hoher Auslastung
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
Agent ... pausieren	Automatische Agentenpause: • nach *nicht angenommen* Anrufen • nach *abgeschlossenen* Anrufen
Eigenschaften	**Beschreibung und Optionen**
Gewichtung 0	Priorität gegenüber anderen WS: Bei parallelen WS-Anrufen auf dem selben Gerät wird die *niedriger* gewichtete bevorzugt.
Klingelzyklus 0	Klingelzeit pro Agent (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: • parallel an *alle* Geräte • an das *zuletzt* frei gewordene Gerät • an das Gerät mit den *wenigsten* Anrufen • *zufällig* • *Round-Robin:* nacheinander an alle Geräte

Eigenschaften	Beschreibung und Optionen
Eintrittsbedingung Immer	Erreichbarkeit der WS • *immer* (= Wartemusik, bis ein Agent angemeldet und frei ist) • wenn mindestens ein *Agent frei* ist • wenn mindestens ein *Agent angemeldet* ist
Austrittsbedingung Keine Agenten ange...	Schließung der WS: • *niemals* (= Wartemusik, bis ein Agent angemeldet und frei ist) • wenn *keine Agenten mehr angemeldet* sind • wenn *keine Agenten mehr frei* sind

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:

   Durchwahlen > Warteschlangen

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

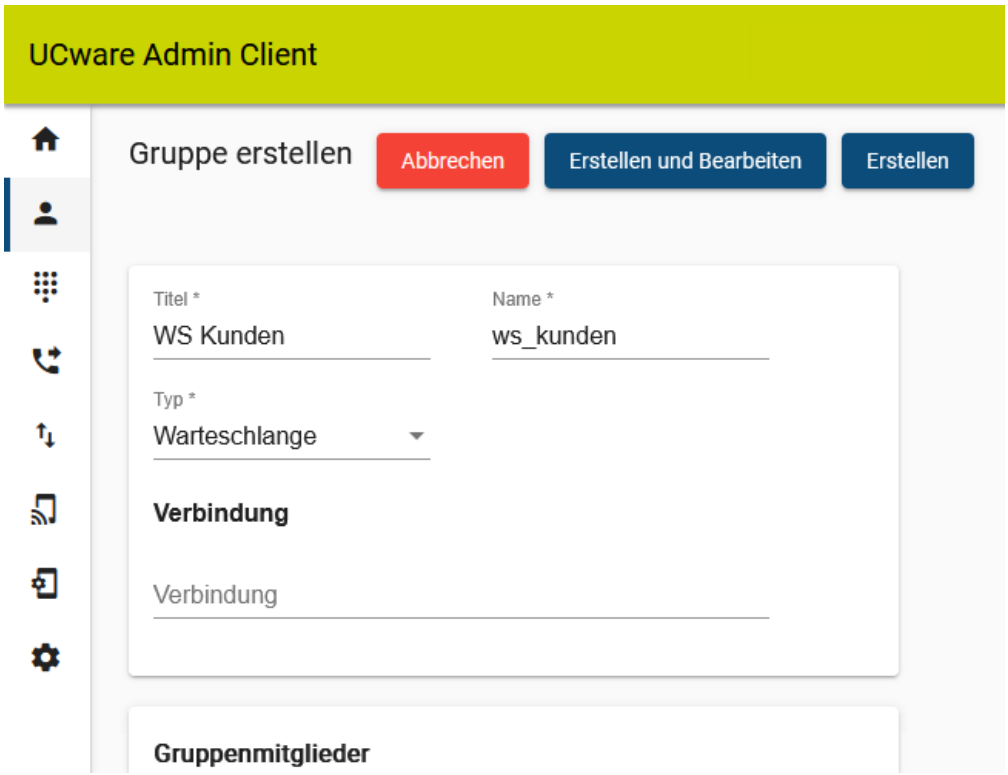
   Beachten Sie dabei die Tabelle unter Eigenschaften von Warteschlangen.

4. Konfigurieren Sie bei Bedarf Anrufnotizen für die Warteschlange.
5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Erstellen und Bearbeiten.

Anschließend können Sie die Warteschlange einer vorhandenen **Gruppe** zuweisen:

Alternativ erstellen Sie zunächst eine **neue** Warteschlangen-Gruppe.

Warteschlangen-Gruppe erstellen



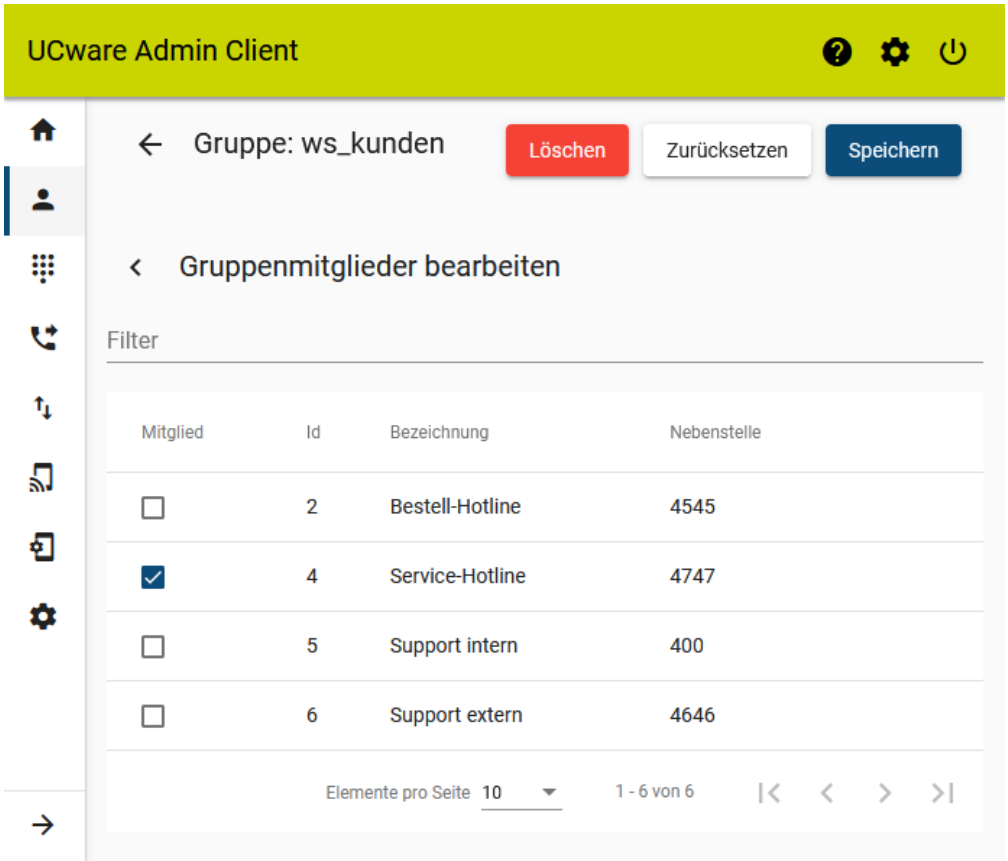
Um eine Warteschlangen-Gruppe zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

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

Warteschlange zuweisen



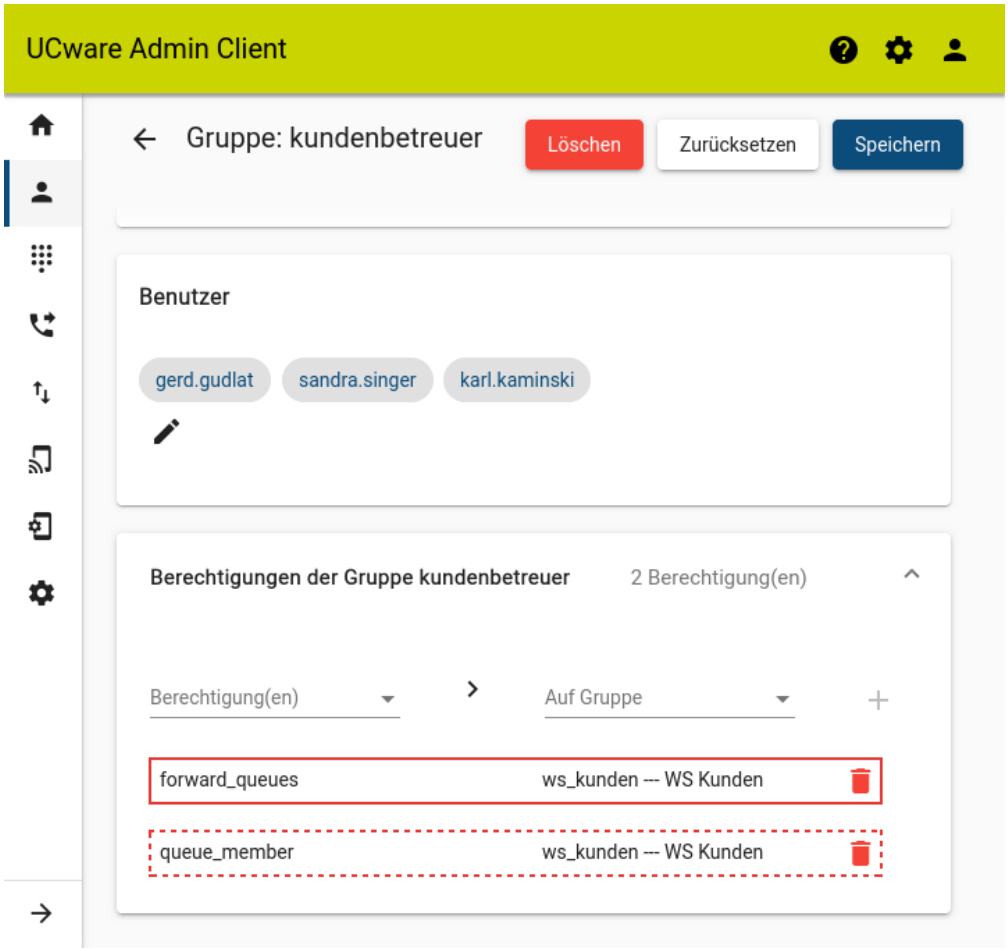
Um einer Warteschlangen-Gruppe Mitglieder zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Rufen Sie die Gruppenübersicht auf:

   Benutzer & Gruppen > Gruppen.

2. Rufen Sie die gewünschte Gruppe mit 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 Speichern.

Agenten berechtigen und anmelden



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
Anrufnotizen einrichten	Agenten können ihre angenommenen Warteschlangen-Anrufe mit eigenen oder vorgegebenen Notizen dokumentieren.	nicht erforderlich
Umleitungsrechte für Warteschlangen einrichten	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 Management-Client anpassen und die Erreichbarkeit zugehöriger Agenten anpassen.	`manage_queues` Benutzer → Warteschlange
Zugriff auf Warteschlangen-Statistiken einrichten	Berechtigte Benutzer können im Management-Client Anrufnotiz- und Warteschlangen-Statistiken abrufen.	`monitor_queues` Benutzer → Warteschlange

Funktion	Beschreibung	Berechtigung Trägergruppe → Zielgruppe
Ansagen für Warteschlangen bereitstellen	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/6_1/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/erstellen?rev=1714058873

Last update: **25.04.2024 15:27**