

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.

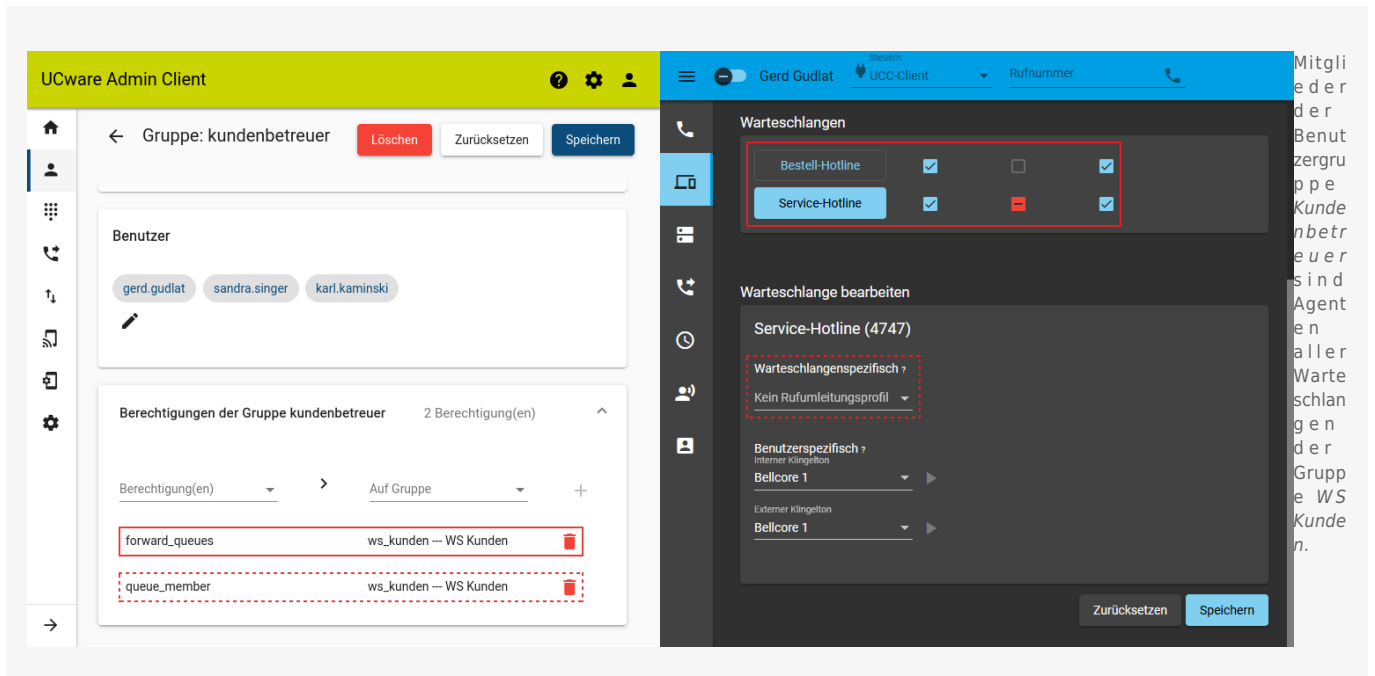
Auf diese Weise unterstützen Warteschlangen die strukturierte und zweckgebundene Anrufbearbeitung insbesondere im Rahmen von Hotlines und Callcentern. Über ein [Sprachmenü](#) lassen sich Anrufe bei Bedarf automatisch auf mehrere Warteschlangen verteilen.

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:



The screenshot displays two side-by-side views of the UCware Admin Client interface. The left view shows the 'Gruppe: kundenbetreuer' configuration page, where the 'Berechtigungen der Gruppe kundenbetreuer' section lists two permissions: 'forward\_queues' and 'queue\_member', both assigned to 'ws\_kunden -- WS Kunden'. The right view shows the 'Warteschlangen' configuration page, where the 'Service-Hotline (4747)' queue is being edited. It shows a table for 'Warteschlangenspezifisch' with columns for 'Bestell-Hotline' and 'Service-Hotline', and a 'Benutzerspezifisch' section for 'Bellcore 1'.

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 *                                                                                           | Anzeigenname der WS im UCC- und Admin-Client                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nebenstelle *                                                                                           | interne Rufnummer der WS                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Wartemusik<br>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<br>Nichts ausgewählt ▼                                                                        | <a href="#">Ansage für neue Anrufer</a>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Position ansagen<br>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<br>Nichts ausgewählt ▼                                                      | <a href="#">Ansage bei hoher Auslastung</a>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hohe Auslastung ab<br>0                                                                                 | Grenzwert für hohe Auslastung                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nachbearbeitungszeit<br>0                                                                               | Mindestabstand (Sekunden) zwischen Anrufen auf dem gleichen Gerät                                                                                                                                                                                                                                        |
| E-Mail                                                                                                  | E-Mail-Adresse der WS                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  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                                                                                           | Beschreibung und Optionen                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gewichtung<br>0                                                                                         | Priorität gegenüber anderen WS:<br>Bei parallelen WS-Anrufen auf dem selben Gerät wird die <i>niedriger</i> gewichtete bevorzugt.                                                                                                                                                                        |
| Klingelzyklus<br>0                                                                                      | Klingelzeit pro Agent (Sekunden), bis unbeantwortete Anrufe zum nächsten Gerät verwiesen werden.                                                                                                                                                                                                         |
| Max. Anrufer<br>100                                                                                     | Anzahl verfügbarer Warteplätze:<br>Sind alle belegt, weist die WS neue Anrufe mit „besetzt“ ab.                                                                                                                                                                                                          |
| Strategie<br>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                                        | Beschreibung und Optionen                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eintrittsbedingung<br><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<br><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

AbbrechenErstellen und BearbeitenErstellen

Bezeichnung \*

Service-Hotline

Nebenstelle \*

4747

Wartemusik

Musik Service

Begrüßung

Begrüßung Service

Position ansagen

Einmal

Ansage bei hoher Auslastung

Überlastet Service

Hohe Auslastung ab

75

Nachbearbeitungszeit

20

E-Mail

service@firma.com

☐ Agent bei Nicht-Antwort pausieren

☐ Agent bei Auflegen pausieren

Gewichtung

2

Klingelzyklus

7

Max. Anrufer

100

Strategie

Alle anklingeln

Eintrittsbedingung

Immer

Austrittsbedingung

Keine Agenten ange...

→

### WS-Einstellungen

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.

5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Erstellen und Bearbeiten

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

### Gruppen

Fahren Sie in diesem Fall fort mit den Anweisungen unter [Agenten berechtigen und anmelden](#).

ws\_kunden



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

## Warteschlangen-Gruppe erstellen

The screenshot shows the 'UCware Admin Client' interface. A yellow header bar contains the text 'UCware Admin Client'. Below it is a sidebar with icons for home, user, groups, queue, and settings. The main area is titled 'Gruppe erstellen' and contains three buttons: 'Abbrechen' (red), 'Erstellen und Bearbeiten' (blue), and 'Erstellen' (blue). The form has two columns: 'Titel \*' and 'Name \*'. The 'Titel \*' column has a text input with 'WS Kunden' and a dropdown menu for 'Typ \*' with 'Warteschlange' selected. The 'Name \*' column has a text input with 'ws\_kunden'. Below these is a section titled 'Verbindung' with a text input labeled 'Verbindung'. At the bottom, there is a section titled 'Gruppenmitglieder'.

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



## Warteschlange zuweisen

UCware Admin Client

?

⚙

⏻

← Gruppe: ws\_kunden

Löschen

Zurücksetzen

Speichern

← Gruppenmitglieder bearbeiten

Filter

| Mitglied                            | Id | Bezeichnung     | Nebenstelle |
|-------------------------------------|----|-----------------|-------------|
| <input type="checkbox"/>            | 2  | Bestell-Hotline | 4545        |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 4  | Service-Hotline | 4747        |
| <input type="checkbox"/>            | 5  | Support intern  | 400         |
| <input type="checkbox"/>            | 6  | Support extern  | 4646        |

Elemente pro Seite 10 1 - 6 von 6 |< < > >|

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.

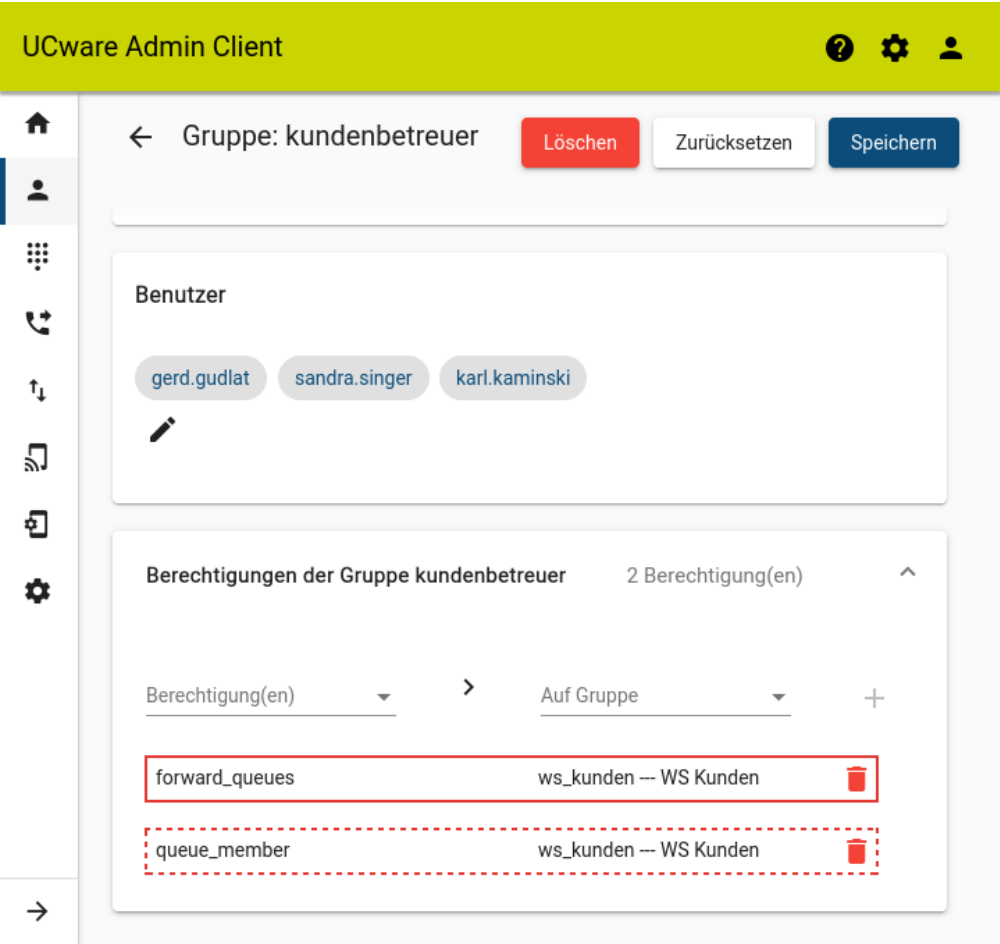
3. Klicken Sie unter **Warteschlangen** auf .

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<br><small>Trägergruppe → Zielgruppe</small> |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <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.                                         | <code>forward_queues</code><br>Benutzer → Warteschlange  |
| <a href="#">Warteschlangen-Manager ernennen</a>                   | Berechtigte Benutzer können die Einstellungen von Warteschlangen im Management-Client anpassen und die Erreichbarkeit zugehöriger Agenten anpassen. | <code>manage_queues</code><br>Benutzer → Warteschlange   |
| <a href="#">Zugriff auf Warteschlangen-Statistiken einrichten</a> | Berechtigte Benutzer können im Management-Client Anrufnotiz- und Warteschlangen-Statistiken abrufen.                                                | <code>monitor_queues</code><br>Benutzer → Warteschlange  |

| Funktion                                                 | Beschreibung                                                                                            | Berechtigung<br><small>Trägergruppe → Zielgruppe</small> |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <a href="#">Ansagen für Warteschlangen bereitstellen</a> | Berechtigte Warteschlangen können individuelle Audios als Begrüßungs- bzw. Auslastungsansage verwenden. | <code>use_audio</code><br>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/6\\_1/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/erstellen?rev=1714058873](https://wiki.ucware.com/archiv/6_1/adhandbuch/durchwahlen/warteschlangen/erstellen?rev=1714058873)

Last update: **25.04.2024 15:27**