

## Management-Client, Warteschlange

**Versionshinweis:**

Dieser Artikel wurde für UCware 6.0 überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

## [veraltet:] Warteschlangen-Agenten managen

**Querverweis:**

Zum Verständnis dieses Themas ist der Artikel [Als Warteschlangen-Agent anmelden](#) hilfreich.

Wenn Sie über die entsprechende [Berechtigung](#) verfügen, können Sie mit dem Management-Client den Anmeldestatus der von Ihnen koordinierten Warteschlangen-Agenten anpassen:

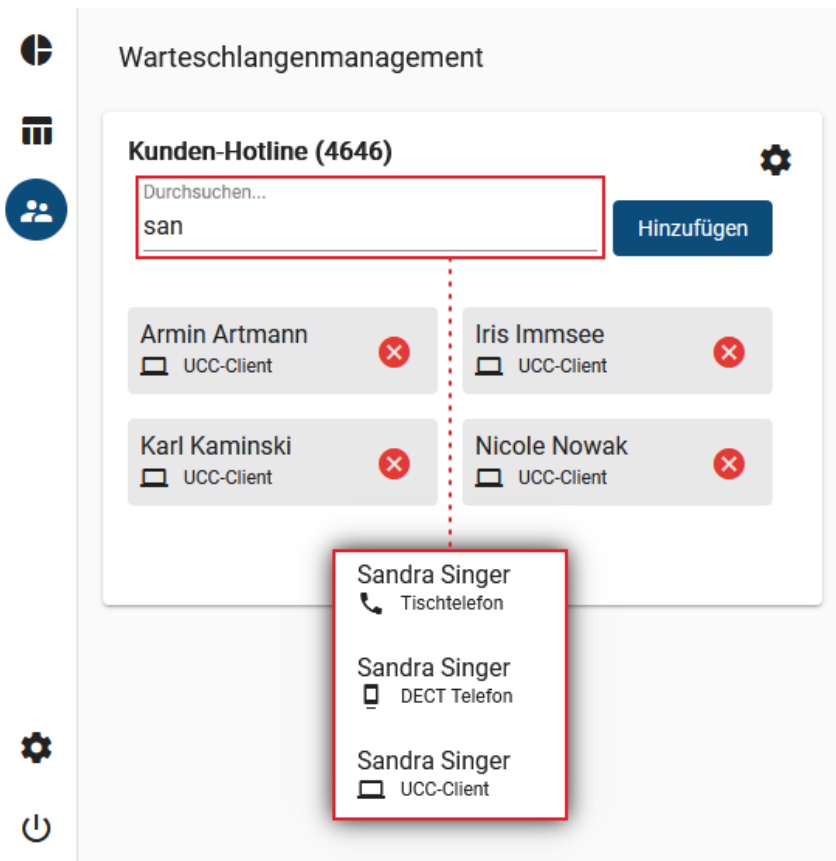
The image shows two screenshots from the UCware Management-Client. The left screenshot, titled 'Warteschlangenmanagement', displays a list of agents for the 'Kunden-Hotline (4646)'. Agents listed include Armin Artmann, Iris Immsee, Karl Kaminski, Nicole Nowak, and two instances of Sandra Singer (one for DECT Telefon and one for Tischtelefon). Each agent has a red 'X' icon indicating they are not available. The right screenshot, titled 'Rufnummernkonfiguration', shows the configuration for Sandra Singer's UCC-Client. It includes sections for 'Eigene Slots', 'Eigene Rufnummern', and 'Warteschlangen'. In the 'Warteschlangen' section, the 'Kunden-Hotline' is selected with a checkmark, and a red box highlights the status icon for this queue.


Die Agenten haben die Möglichkeit, ihren vom Manager gesetzten Status jederzeit über die [Rufnummernkonfiguration](#) des UCC-Clients anzupassen.

**Hinweis:**

Angemeldete Agenten sind **nicht** automatisch aus der jeweiligen Warteschlange erreichbar. Sie müssen dazu mindestens eine **eigene Rufnummer** auf demselben Slot aktivieren und sich am entsprechenden Endgerät anmelden. Darüber hinaus können [Rufumleitungen](#) die Erreichbarkeit beeinflussen.

Um Agenten an einer Warteschlange **anzumelden**, gehen Sie wie folgt vor:



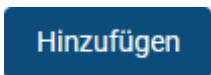
1. Klicken Sie in der Seitenleiste des Management-Clients auf .

Der Client zeigt die von Ihnen verwalteten Warteschlangen mit den jeweils angemeldeten Agenten an.

2. Klicken Sie im Widget der gewünschten Warteschlange ins Feld **Durchsuchen**.

3. Wählen Sie im Drop-down-Menü den gewünschten Benutzer **und** den gewünschten Slot aus.

**Alternativ** geben Sie einen Namensbestandteil ein und klicken Sie auf den gewünschten Suchtreffer.



4. Bestätigen Sie mit .

5. Wiederholen Sie diese Vorgehensweise bei Bedarf für weitere Agenten und Slots.

Um einen Benutzer als Warteschlangen-Agenten **abzumelden**, klicken Sie im zugehörigen Eintrag auf .

Zusätzlich zur hier beschriebenen Funktion können Sie mit  auch ausgewählte **Einstellungen** von Warteschlangen anpassen.

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

Permanent link:  
[https://wiki.ucware.com/archiv/6\\_1/mchandbuch/ws\\_management/agent?rev=1724765093](https://wiki.ucware.com/archiv/6_1/mchandbuch/ws_management/agent?rev=1724765093)

Last update: **27.08.2024 13:24**