

[UCC-Client, Anruf, Warteschlange](#)**Versionshinweis:**Dieser Artikel wurde für [UCware 6.2](#) überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

Wartende Anrufe anzeigen und auswählen

Der UCware Server unterstützt die Einrichtung von [Warteschlangen](#). Wenn Sie als Agent einer Warteschlange [angemeldet](#) sind, werden Ihnen die dort gehaltenen Anrufe automatisch zugeteilt. In diesem Fall zeigt der UCC-Client den **Anrufeingang** standardmäßig auf der

Hauptseite unter **Aktuelle Anrufe** und mit Klingelton an.

Ab UCware 6.0 können Sie zusätzlich auch alle momentan **gehaltenen Anrufe** Ihrer verfügbaren Warteschlangen im Client anzeigen. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, wartende Gespräche gezielt und unabhängig von ihrer Reihenfolge anzunehmen.

Über das zugehörige Widget können Sie sich zudem manuell als Agent pausieren. In diesem Fall werden Ihnen die gehaltenen Anrufe einer Warteschlange nicht mehr automatisch zugeteilt. Bei Bedarf können Sie die Gespräche aber weiterhin manuell annehmen.

Voraussetzungen

Für die Anzeige von Warteschlangen-Anrufen im UCC-Client gelten die folgenden Voraussetzungen:

- Sie müssen Agent der gewünschten Warteschlange sein.

Dies ist der Fall, wenn die Warteschlange in der  [Rufnummernkonfiguration](#) angezeigt wird. Die dafür erforderlichen [Einstellungen](#) übernimmt der Administrator der Telefonanlage.

- Sie müssen über den [Slot](#) Ihres UCC-Clients an der Warteschlange [angemeldet](#) sein.
- Auf der Hauptseite muss das Widget **Warteschlangenanrufe** [eingblendet](#) sein.

Agentenpause manuell aktivieren


The screenshot displays the UCC-Client interface with the following components:


- Header:** A search bar labeled "Rufnummer" with a green phone handset icon to its right. On the far right, there is a "Steuern UCC-Client" dropdown menu.
- Call List (Anrufliste):** A panel on the top left containing a search icon, a filter icon, and a trash icon. Below these icons, it displays "Keine Einträge vorhanden".
- Current Calls (Aktuelle Anrufe):** A panel on the top right displaying "Keine aktuellen Gespräche".
- Call Management (Warteschlangenanrufe):** A large central panel with a search bar and two call icons (green and red). It is divided into two columns: "Intern" and "Favoriten". Each column contains a list of call entries with status icons (green, blue, orange, red, grey).
- Queue Management:** A panel on the bottom right titled "Warteschlangenanrufe" with a toggle switch. It lists "Bestell-Hotline (4545)" with a greyed-out toggle and "Service-Hotline (4747)" with a blue active toggle.

Als Warteschlangen-Agent werden Sie ggf. nach jedem Gespräch vorübergehend pausiert. In dieser

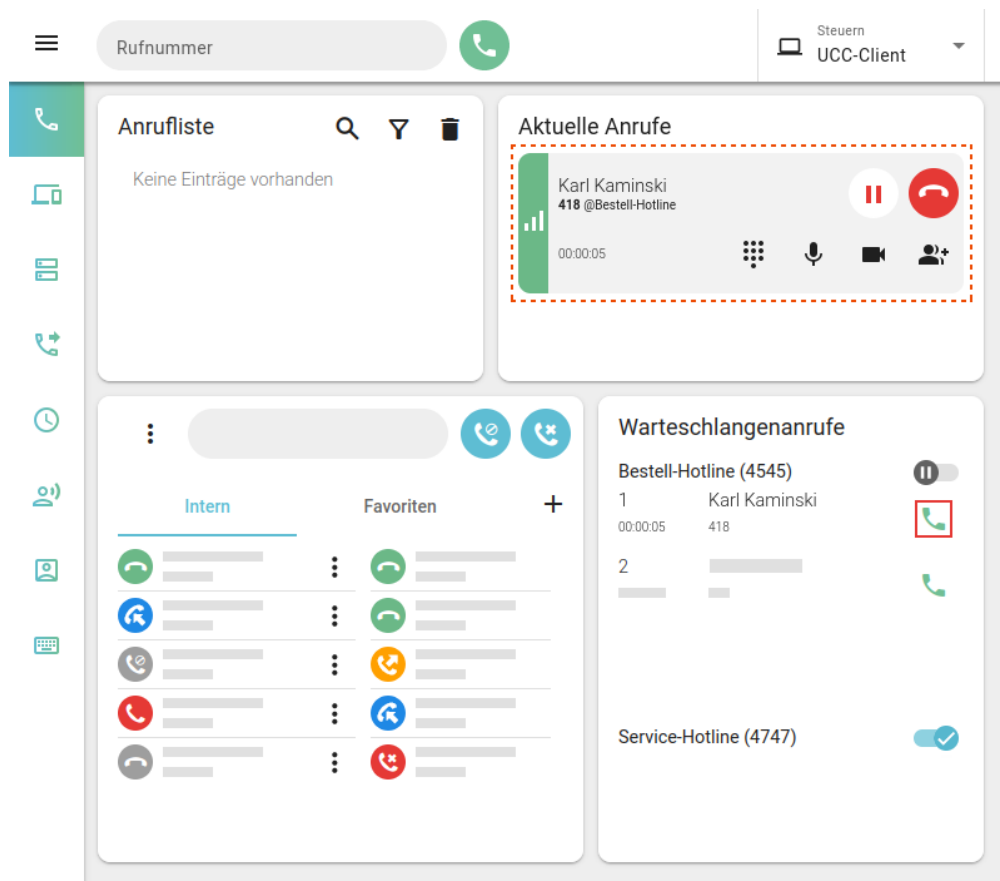
vom Administrator festgelegten [Nachbearbeitungszeit](#) werden Ihnen keine Anrufe zugeteilt.

Im Widget **Warteschlangenrufe** können Sie sich bei Bedarf auch manuell bzw. dauerhaft pausieren.


Setzen Sie den Schalter der jeweiligen Warteschlange dazu auf .

Um die Pause zu beenden und wieder Anrufe aus der Warteschlange zu erhalten, setzen Sie den Schalter auf .

Wartende Anrufe gezielt annehmen



Um einen wartenden Anruf Ihrer Wahl anzunehmen, klicken Sie im Widget **Warteschlangenrufe**


auf  am zugehörigen Eintrag.

Der angenommene Anruf wird wie folgt angezeigt:

- im Widget **Aktuelle Anrufe**
- alternativ in einem Pop-up, wenn das Widget [ausgeblendet](#) ist







Im laufenden Gespräch können Sie auf die folgenden Funktionen zugreifen:

Aktuelle Anrufe



Karl Kaminski
418

00:00:05





Anruf pausieren



DTMF-Töne senden



Anruf beenden



Mikrofon stummschalten



Verbindungsqualität



Video übertragen



Dreierkonferenz starten

Eine vollständige Übersicht zu den Anruffunktionen des UCC-Clients finden Sie [hier](#).

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.ucware.com/benutzerhandbuch/hauptseite/telefonieren/ws>

Last update: **11.10.2024 10:08**

