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

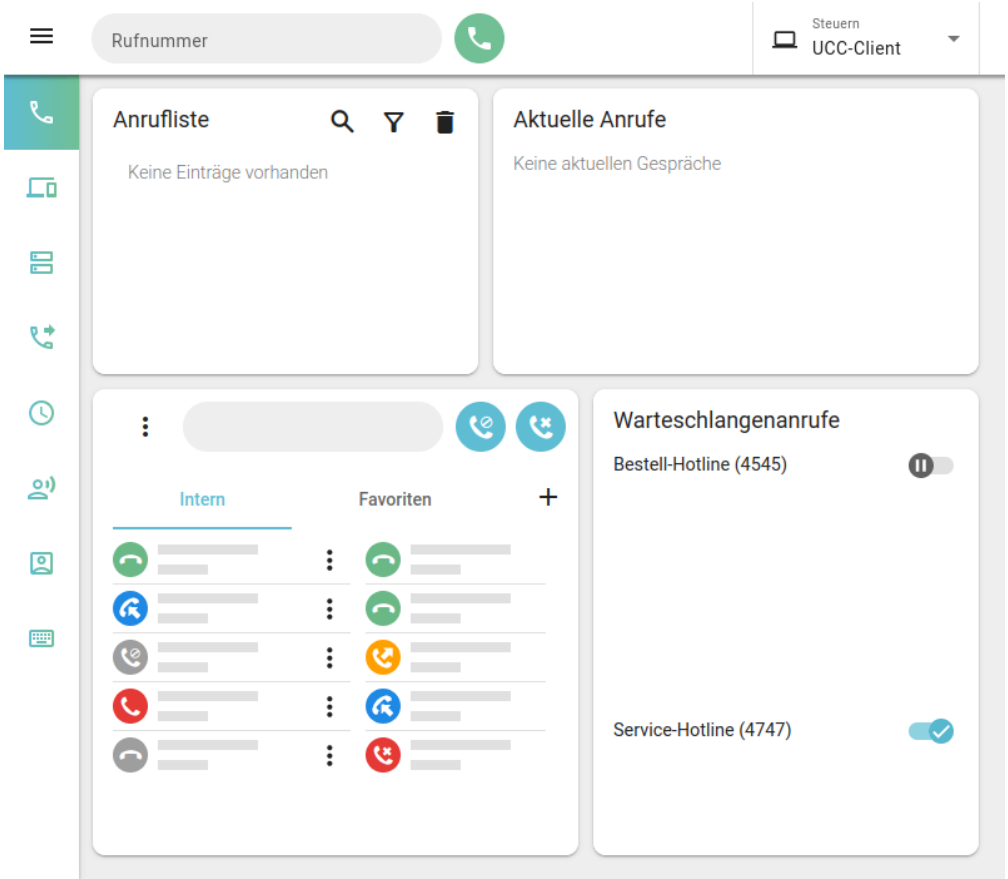
Für die Anzeige von Warteschlangen-Anrufen im UCC-Client gelten die folgenden Voraussetzungen:

- 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** eingeblendet sein.

## Agentenpause manuell aktivieren




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

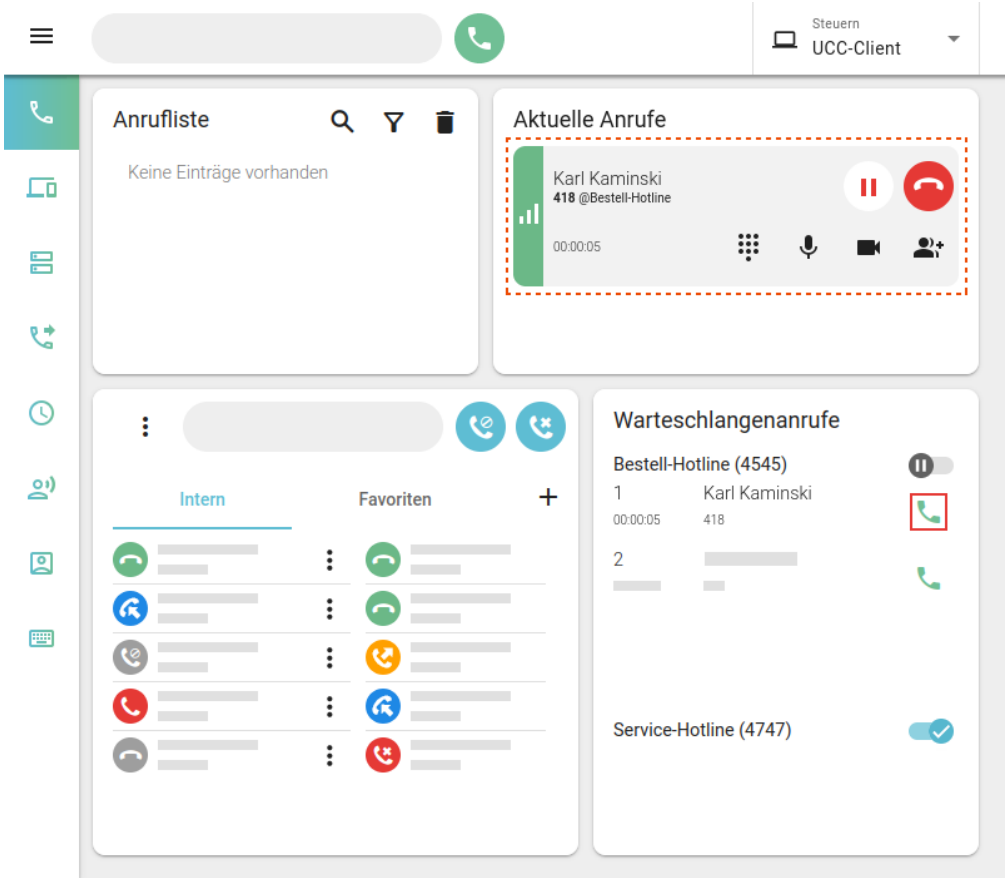
vom Administrator festgelegten Nachbearbeitungszeit werden Ihnen keine Anrufe zugeteilt.

Im Widget **Warteschlangenanrufe** 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



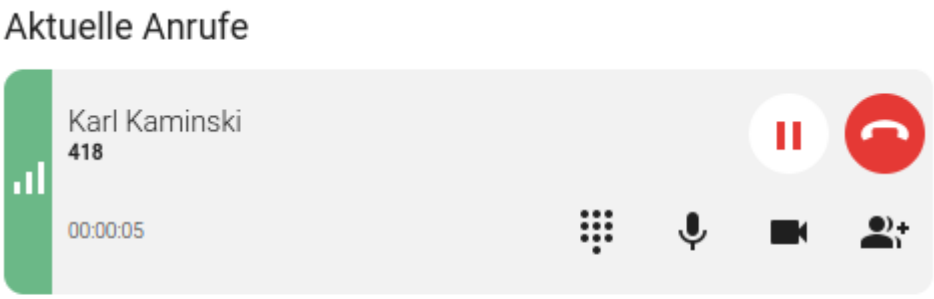

Um einen wartenden Anruf Ihrer Wahl anzunehmen, klicken Sie im Widget **Warteschlangenanrufe** auf am zugehörigen Eintrag.

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:




Anruf pausieren

Anruf beenden

Verbindungsqualität

DTMF-Töne senden

Mikrofon stummschalten

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**