UCC-Client, Anruf

Versionshinweis:
Dieser Artikel beschreibt eine neue Funktion von UCware 6.0.

Wartende Anrufe anzeigen und auswählen

Wenn Sie als Agent an einer Warteschlange angemeldet sind, teilt Ihnen der UCware Server die dort eingehenden Anrufe automatisch zu. In diesem Fall zeigt der UCC-Client das Gespräch standardmäßig unter **Aktuelle Anrufe** und mit Klingelton an.

Hinweis:
Wenn das Widget **Aktuelle Anrufe** ausgeblendet ist, werden die zugehörigen Funktionen in einem Pop-up angezeigt, sobald Anrufe ein- oder ausgehen.

Ab Version 6.0 können Sie bei Bedarf auch **alle** Anrufe innerhalb einer Warteschlange im UCC-Client anzeigen. Dadurch erhalten Sie die Möglichkeit, wartende Gespräche gezielt und unabhängig von der jeweiligen Warteposition anzunehmen.

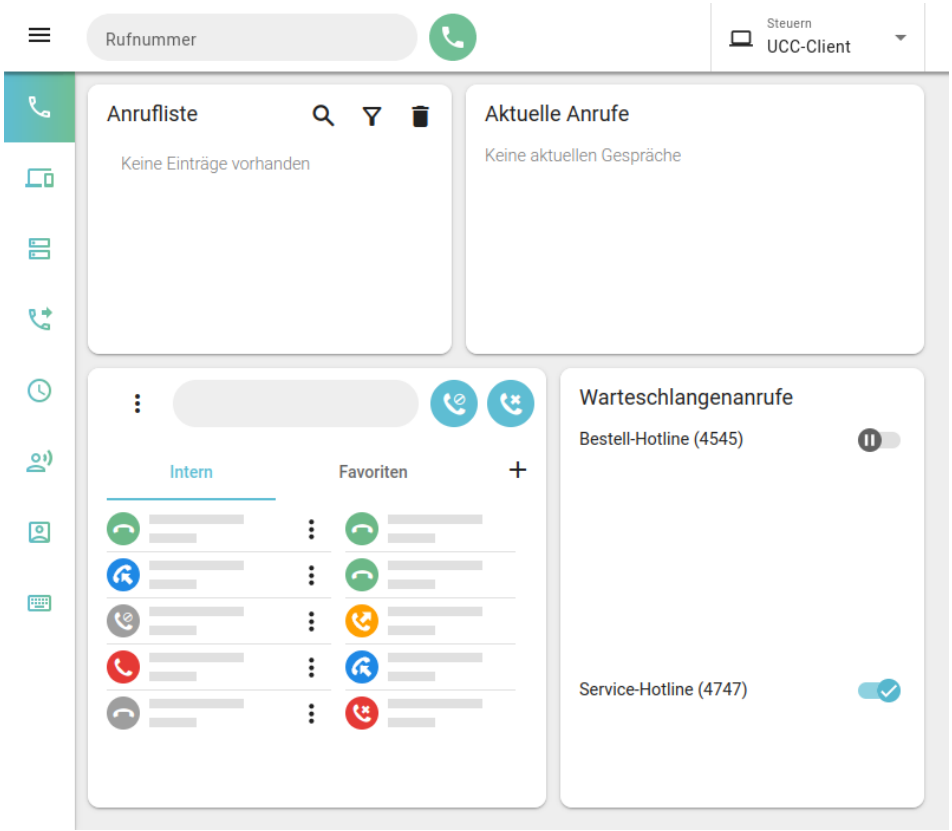
Über das zugehörige Widget können Sie sich zudem dauerhaft als Agent pausieren. In diesem Fall werden Ihnen Anrufe aus der Warteschlange nicht mehr automatisch zugeteilt. Bei Bedarf können Sie aber weiterhin selbst Gespräche annehmen.

Voraussetzungen

Die Anzeige von Warteschlangen auf der Hauptseite des UCC-Clients ist an die folgenden Voraussetzungen gebunden:

- Sie sind Agent der gewünschten Warteschlange.
  Dies ist der Fall, wenn die Warteschlange unter **Rufnummernkonfiguration** angezeigt wird. Die dafür erforderlichen Einstellungen übernimmt der Administrator der Telefonanlage.
- Sie sind über den Slot Ihres UCC-Clients an der gewünschten Warteschlange angemeldet.
- Das Widget **Warteschlangen-Anrufe** ist auf der Hauptseite des UCC-Clients eingeblendet.

Agentenpause manuell aktivieren



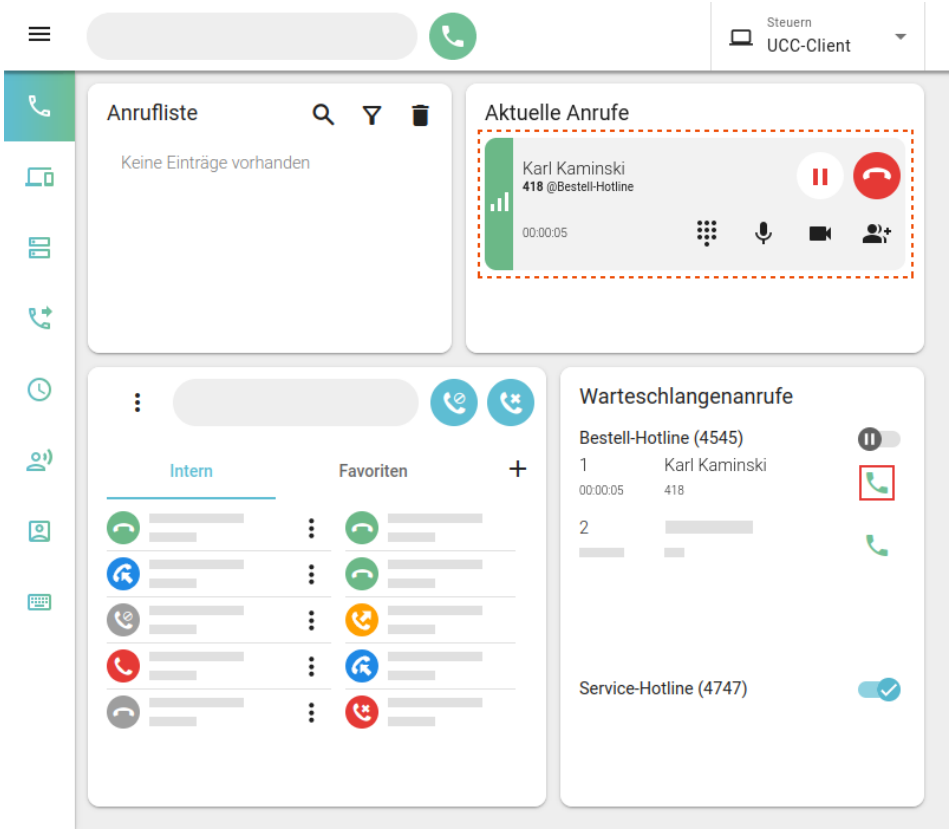
Als Agent einer Warteschlange werden Sie ggf. nach jedem abgeschlossenen Gespräch vorübergehend pausiert. In dieser vom Administrator festgelegten **Nachbearbeitungszeit** teilt Ihnen die Warteschlange keine Anrufe zu.

Im Widget **Warteschlangen-Anrufe** können Sie sich als Agent bei Bedarf auch dauerhaft pausieren.

Setzen Sie dazu den Schalter neben dem Namen der Warteschlange auf .

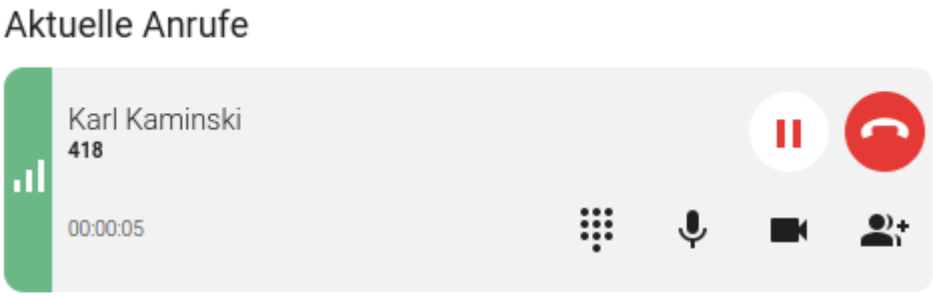
Um die Pause zu beenden und wieder automatisch Anrufe aus der Warteschlange zu erhalten, setzen Sie den Schalter auf .

Wartende Anrufe gezielt auswählen



Um einen Anruf Ihrer Wahl aus einer Warteschlange anzunehmen, klicken Sie im zugehörigen Widget auf neben dem gewünschten Eintrag. Dadurch wird das Gespräch unter **Aktuelle Anrufe** angezeigt.

Hier haben Sie Zugriff auf die folgenden Funktionen:



Dreierkonferenz starten

Video übertragen

Mikrofon stummschalten

Anruf pausieren

DTMF-Töne senden

Anruf beenden

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/benutzerhandbuch/hauptseite/telefonieren/ws?rev=1689862964

Last update: **20.07.2023 14:22**