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 **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

=	Rufnummer	UCC-Client
م	Anrufliste Q Y 🖬 Aktuelle	e Anrufe
	Keine Einträge vorhanden Keine akt	uellen Gespräche
•		
6		
Q	:	Warteschlangenanrufe
<u>ළ</u>)	Intern Favoriten +	Bestell-Hotline (4545)
2		
		
		Service-Hotline (4747)
	S	

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

Last update: 13.09.2024 benutzerhandbuch:hauptseite:telefonieren:ws https://wiki.ucware.com/benutzerhandbuch/hauptseite/telefonieren/ws?rev=1726226621 11:23

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

=		UCC-Client
م	Anrufliste Q Y 🖬	Aktuelle Anrufe
6	Keine Einträge vorhanden	Karl Kaminski 418 @Bestell-Hotline
*		00:00:05 🤑 🗣 🕰+
6		
0	:	g 🍓 Warteschlangenanrufe
දු)	Intern Favoriten	Bestell-Hotline (4545) Image: Constraint of the second secon
2		2
		
		Service-Hotline (4747)
	S	

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:

Aktuelle Anrufe





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?rev=1726226621 Last update: 13.09.2024 11:23