

Management-Client, Warteschlange



Versionshinweis:

Dieser Artikel wurde für UCware 6.2 überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

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 displays the 'Warteschlangen-Management' interface for 'Kunden-Hotline (4646)'. It lists several agents: Armin Artmann (UCC-Client), Iris Immsee (UCC-Client), Karl Kaminski (UCC-Client), Nicole Nowak (UCC-Client), Sandra Singer (DECT Telefon), and Sandra Singer (Tischtelefon). The two Sandra Singer entries are highlighted with red boxes. The right screenshot shows the 'Rufnummernkonfiguration' for 'Sandra Singer'. It has sections for 'Eigene Slots' (Tisch..., DECT Telefon, UCC-Client), 'Eigene Rufnummern' (413, 4131), and 'Warteschlangen' (Bestell-Hotline, Kunden-Hotline). In the 'Warteschlangen' section, the 'Kunden-Hotline' row has a blue checkmark in the first column and a red minus sign in the second column, both highlighted with red boxes. Red lines connect the red boxes in the left screenshot to the corresponding red boxes in the right screenshot.

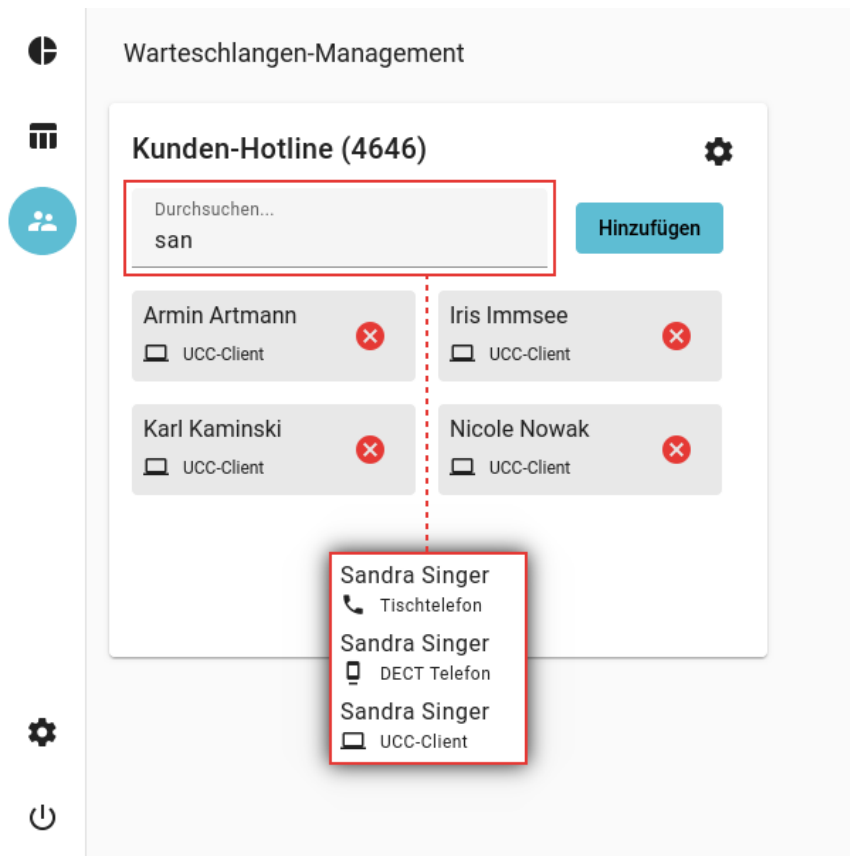
Die Agenten haben die Möglichkeit, ihren vom Manager gesetzten Status jederzeit über die [Rufnummernkonfiguration](#) des UCC-Clients anzupassen.



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 ausgewählte **Einstellungen** von Warteschlangen anpassen.

From:
<https://wiki.ucware.com/> - **UCware-Dokumentation**
Permanent link:
https://wiki.ucware.com/mchandbuch/ws_management/agent
Last update: **13.09.2024 12:11**

