

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:

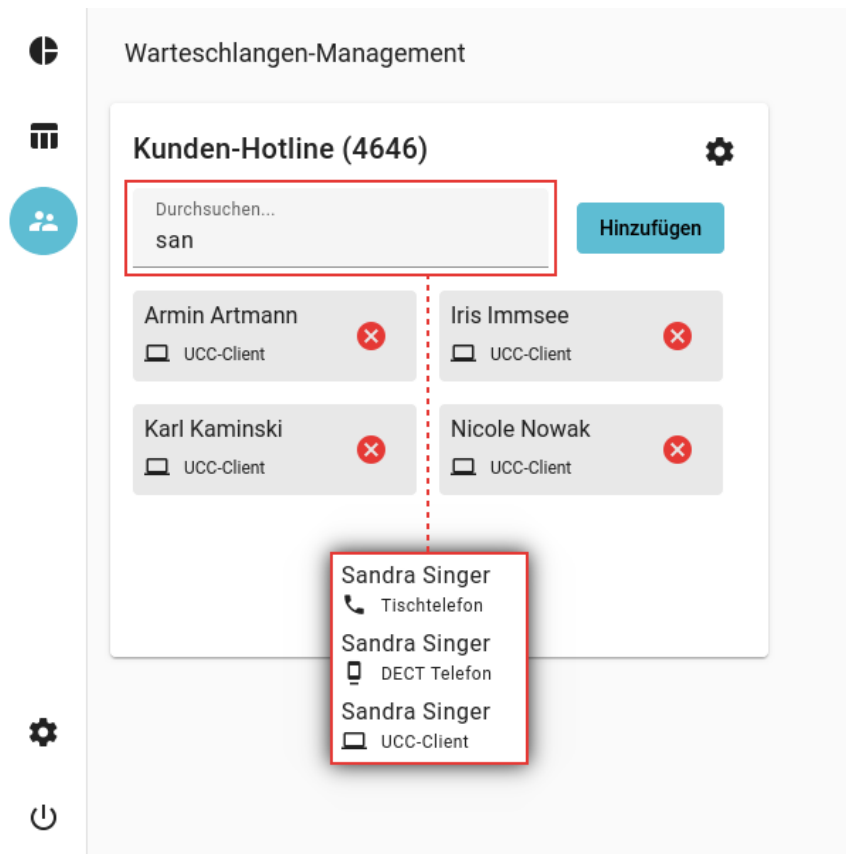
The screenshot displays two side-by-side windows from the UCware Management-Client. The left window, titled 'Warteschlangen-Management', shows a list of agents for 'Kunden-Hotline (4646)'. Agents listed include Armin Artmann, Iris Immsee, Karl Kaminski, Nicole Nowak, Sandra Singer (DECT Telefon), and Sandra Singer (Tischtelefon). The Sandra Singer entries are highlighted with red boxes. The right window, titled 'Rufnummernkonfiguration', shows settings for 'Sandra Singer'. It includes 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 highlighted Sandra Singer agents in the left window to the corresponding configuration settings in the right window.


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**