Warteschlangen-Agenten managen

Querverweis:
Zum Verständnis dieses Themas ist der Artikel Als Agent einer Warteschlange anmelden hilfreich.

Wenn Sie über die entsprechende Berechtigung verfügen, können Sie mit dem Management-Client den Anmeldestatus der von Ihnen koordinierten Warteschlangen-Agenten anpassen:

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.

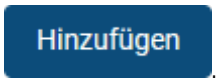
Um Agenten an einer Warteschlange **anzumelden**, gehen Sie wie folgt vor:

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 auch ausgewählte Einstellungen von Warteschlangen anpassen.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/mchandbuch/ws_management/agent?rev=1681295174

Last update: **12.04.2023 10:26**