

[initial](#), [Management-Client](#), [Warteschlange](#)

**Versionshinweis:**

Dieser Artikel wurde für [UCware 6.0](#) überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

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=1688384404

Last update: **03.07.2023 11:40**