

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 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 parts of the UCware Management-Client interface. On the left, the 'Warteschlangenmanagement' (Queue Management) window shows a list of agents for the 'Kunden-Hotline (4646)' queue. Agents listed include Armin Artmann, Iris Immsee, Karl Kaminski, Nicole Nowak, and two instances of Sandra Singer (one for DECT Telefon and one for Tischtelefon). Each agent has a red 'X' icon indicating they are not available. On the right, the 'Rufnummernkonfiguration' (Number Configuration) window for Sandra Singer shows settings for 'Eigene Slots' (Own Slots) and 'Eigene Rufnummern' (Own Numbers). Under 'Warteschlangen' (Queues), the 'Kunden-Hotline' is selected with a checkmark, and a red box highlights the 'Info-Hotline' and 'Kunden-Hotline' rows. Red lines connect the 'X' icons in the queue management window to the configuration window, indicating the status of the agents.

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.

Hinzufügen

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=1714488257

Last update: 30.04.2024 14:44

