

**Versionshinweis:**

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

Warteschlangen-Einstellungen managen

Wenn Sie über die entsprechende [Berechtigung](#) verfügen, können Sie mit dem Management-Client ausgewählte Einstellungen der von Ihnen koordinierten Warteschlangen anpassen:

The screenshot shows the 'Warteschlangenmanagement' interface. On the left, there are two queue widgets: 'Kunden-Hotline (4646)' and 'Interne Hotline (4747)'. The 'Kunden-Hotline' widget lists agents: Armin Artmann, Iris Immsee, Karl Kaminski, Nicole Nowak, and Sandra Singer, each with a red 'X' icon. A settings gear icon is visible in the top right of the 'Kunden-Hotline' widget. A red dashed line connects this gear icon to a detailed settings modal on the right. The modal is titled 'Einstellungen: Kunden-Hotline (4646)' and contains the following settings:

- Max. Anrufer: 50
- Begrüßung: Willkommen Service
- Musik: Musik Service
- Position ansagen: einmalig
- Ansage bei hoher Auslastung: Versuchen Sie es sp...
- Hohe Auslastung ab: 45
- Klingelzeit pro Agent: 5
- Nachbearbeitungszeit: 30

At the bottom of the modal are three buttons: 'Schließen', 'Speichern', and 'Zurücksetzen'.

**Hinweis:**

Der Administrator der Telefonanlage kann weitere Eigenschaften einer Warteschlange festlegen. Lesen Sie dazu den Artikel [Warteschlange einrichten](#).

Um die Einstellungen einer Warteschlange anzupassen, 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 auf .

3. Ändern Sie die Werte in den gewünschten Feldern.

Zeitwerte gelten jeweils in Sekunden.

Speichern

4. Übernehmen Sie die Einstellungen mit .

5. Wiederholen Sie diese Vorgehensweise bei Bedarf für weitere Warteschlangen.

Der UCware Server setzt die Änderungen sofort um.

Zusätzlich zur hier beschriebenen Funktion können Sie auf der Detailseite auch den [Anmeldestatus](#) von Warteschlangen-Agenten überwachen und anpassen.

Last
update: mchandbuch:ws_management:einstellung https://wiki.ucware.com/mchandbuch/ws_management/einstellung?rev=1714489658
30.04.2024 15:07

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/mchandbuch/ws_management/einstellung?rev=1714489658

Last update: **30.04.2024 15:07**