

[Vermittlungsarbeitsplatz](#), [Anruf](#), [Warteschlange](#)

Warteschlangen-Modus konfigurieren (VAP)

Mit dem Vermittlungsarbeitsplatz (VAP) können Sie sich als Agent an einer oder mehreren Warteschlangen [anmelden](#). Die dort eingehenden Anrufe werden sortiert nach Warteschlange auf der Hauptseite angezeigt.

Dabei können Sie zwischen zwei Arbeitsmodi wählen:

- **Klingeln:**

In diesem Modus werden Ihnen Warteschlangen-Anrufe automatisch zugeteilt. Dabei erhalten Sie stets den Anruf mit der längsten Wartezeit. Dieser wird jeweils mit dem [Klingelton](#) der zugehörigen Warteschlange angezeigt. Alternativ können Sie per Klick gezielt jeden anderen wartenden Anruf zu sich [heranholen](#).

- **Picken:**

In diesem Modus zeigt der VAP wartende Anrufe lediglich an, ohne sie Ihnen zuzuteilen. Sie erhalten also nur dann einen Klingelton, wenn ein [Direktanruf](#) für Ihre eigene Durchwahl eingeht. Wartende Anrufe können Sie bei Bedarf gezielt per Klick oder Tastatur zu sich [heranholen](#).



Um den Modus zu wechseln, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Kopfleiste des VAP auf .
2. Klicken Sie auf den Reiter **Allgemein**.
3. Wählen Sie die gewünschte Option unter **Modus der Mitgliedschaft** aus.

From:

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

Permanent link:

https://wiki.ucware.com/vaphandbuch/einstellungen/ws_modus?rev=1704721848

Last update: **08.01.2024 13:50**