

Anmelden und Abmelden von Nebenstellen an Warteschleifen

Wenn man eine Warteschleife hat, sind dieser auch Nebenstellen zugewiesen, auf denen es bei eingehenden Anrufen klingelt. In manchen Fällen sollen aber gar nicht alle Telefone mitklingeln, weil z.B. stören, etc.

Unabhängig davon, dass man in den Einstellungen der Warteschleife ein paar Möglichkeiten hat, das Klingelverhalten einzustellen (Alle klingeln gleichzeitig, Round-Robin, Skill-Based Routing, etc.), gibt es ein paar Möglichkeiten, die klingelnden Apparate auch als Endbenutzer ohne Verwaltungsoberfläche gezielt festzulegen.

An- und Abmelden mittels Funktionscode

An Tischtelefonen lassen sich ganz einfach zwei Tasten auf das BLF legen. Mit diesen können Sie die entsprechende Nebenstelle (also quasi das Telefon) wahlweise anmelden (Q: IN) oder abmelden (Q: OUT).

Dahinter steckt aber nichts anderes als ein Funktionscode (jeweils einer für das An- und einer für das Abmelden), die sich auch von jedem anderen Gerät oder Client anwählen lassen:

Einbuchen: *62

Ausbuchen: *63

Durch Anrufen dieser Rufnummern wird die aktuell verwendete Nebenstelle aus allen Warteschleifen abgemeldet.

Bei Bedarf können diese Funktionscodes durch den Administrator in den Parametereinstellungen der 3CX angepasst werden.

An- und abmelden mittels Client

Mitglieder einer Warteschleife haben in den Clients (Webclient, Desktop Client, usw.) auch die Möglichkeit, sich per Mausklick aus einer Warteschleife abzumelden. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Webclient ([https://\[FQDN\]:5001/webclient](https://[FQDN]:5001/webclient)) und melden Sie sich mit Ihrer Nebenstelle an
2. Klicken Sie ganz links auf auf **Anzeige**, um das "Switchboard" zu öffnen
3. Wählen Sie aus dem Drop-Down-Menü die Warteschlange aus, in der Sie sich (an-)abmelden möchten
4. Klicken Sie in der Liste der Warteschlangenagenten auf der unterstrichenen Schriftzug ("Angemeldet", bzw. "Abgemeldet"). Dadurch wird der Status des Teilnehmers entsprechend umgeschaltet.

Anrufer	Empfänger	Zeit	Details
DD	Dumm Dummy	26.06.2023 09:32	Angemeldet 00:00:00
DD	Dumm Dummy	26.06.2023 09:32	Angemeldet 00:00:00
DD	Dumm Dummy	26.06.2023 09:32	Angemeldet 00:00:00
DD	Dumm Dummy	26.06.2023 09:32	Angemeldet 00:00:00
DD	Dumm Dummy	26.06.2023 09:31	Abgemeldet 00:00:00
DD	Dumm Dummy	26.06.2023 09:31	Abgemeldet 00:00:00
DD	Dumm Dummy	26.06.2023 09:31	Abgemeldet 00:00:00

Wartende Anrufe	Angenommene Anrufe	Abgebrochene Anrufe	Längste Wartezeit	Durchschn. Wartezeit	Durchschn. Gesprächszeit
0	0	3	00:00:15	00:00:15	00:00:00

Tip: "Warteschleifen-Manager" haben auch die Möglichkeit, andere Teilnehmer als nur die eigene Nebenstelle aus einer Warteschleife (an-)abzumelden. Die Nebenstelle eines Warteschleifen-Managers muss dazu nicht einmal selber in der Warteschlange sein und mitklingeln, sondern muss lediglich der Warteschleife als Warteschleifen-Manager zugeordnet sein.

Automatisches An- und Abmelden

Es gibt auch eine ganze Reihe an Möglichkeiten, das (An-)Abmelden an Warteschleifen zu automatisieren. Die Komplexität einer solchen Automatisierung ist stark abhängig von der bereits vorliegenden Konfiguration und dem, was Sie sich wünschen. Fragen Sie für die Einrichtung am besten Ihren Administrator.

Ihr 3CX-Partner:
[KAPA Computer GmbH](http://www.kapa.com)

Tel: 02361 3773-0
Mail: kapa@kapa.de



Eindeutige ID: #1408

Verfasser: n/a

Letzte Änderung: 2023-09-15 15:59