Warteliste

- Vorwort
- Agenten
- Priorität
- Basisschaltung
- Fallback
- Spezifische Wartemusik
- Dynamische Anmeldung
- Beispiele

Vorwort

Wartelisten sind neben Gruppen ebenfalls Nebenstellen-Pools mit individueller Wählplan-Logik bezüglich einzelner Nebenstellen-Mitglieder. Sie werden insbesondere in Call Centern eingesetzt und bilden das Agenten-Szenario ab. Anrufe, die zu Wartelisten vermittelt werden, werden von ihrem Wählplan abgekoppelt und in einem separaten Wartekanal geparkt. Dies ermöglicht den Einsatz von Erweiterungsmodulen wie bspw. **Werbetexte** oder **Wartegruppen**. Diese Module bringen die Funktionalität einer gesonderten Logik der Unterhaltung des Anrufers. Parallel dazu läuft per Warteliste jeweils nur ein Hintergrundprozess, der einen Agenten zu erreichen versucht. Wartelisten sind also sinnvoll, sobald mehr als ein Anrufer per Zeitpunkt in einer Sammelstelle erwartet werden. Die Erreichung der Agenten erfolgt anhand der Basisschaltung. Agenten werden zu Gruppen analog zu Prioritäten zusammengefasst. Die verpassten Anrufe werden bei den Endgeräten der jeweiligen Agenten ausgeblendet und in Gesprächen befindliche Agenten werden von der Basisschaltung ausgeklammert. Bei Erreichung der maximalen Wartedauer einer Warteliste muss eine Aktion getroffen werden: Ein individueller Sprechtext kann ausgegeben werden, bevor der Anrufer zu entweder einer anderen Warteliste (**Priorität "Normal"**), einer Gruppe oder einer Nebenstelle (Standortprofil) übergeben wird. Bei Vorhandensein des Moduls **Automatische Sprachaufzeichnung**werden eingehende Anrufe automatisch aufgezeichnet und im entsprechenden Reiter des Moduls (Web-Oberfläche) zur Verwaltung bereitgestellt.

Agenten

Agenten sind Mitarbeiter (Nebenstellen), die mit Wartelisten in Zusammenhang mit einer Priorität verknüpft werden. Nur verfügbare Agenten werden angerufen. Die Verfügbarkeit der Agenten ist gegeben, wenn diese in keinem Gespräch sind und statisch oder dynamisch angemeldet sind. Statische Anmeldung wird in der Web-Oberfläche (Detailansicht der Warteliste) definiert. Ein statisch angemeldeter Agent kann sich jederzeit via Feature Code abmelden. Dynamische Anmeldung erfolgt via Feature Codes und gilt immer für die **Priorität "Normal" (Basispriorität)**. Damit Agenten als besetzt erkannt werden können, müssen deren Parallelgespräche allgemein deaktiviert werden (**Detailansicht der Nebenstelle**).

Priorität

Eingehende Anrufe in der Warteliste beginnen in der **Priorität "Normal"**. Nach zeitlicher Bedingung werden die Anrufer entsprechend hochgestuft. Bspw. nach 60 Sekunden wird der Anrufer zur **Priorität "Hoch"** hochgestuft und damit der Agentenpool erweitert. (**Setzen Sie jeweils "0" Sekunden, um den Prioritätenwechsel zu deaktivieren**) Sie können per Priorität unterschiedliche Agenten hinterlegen und somit bestimmte Agenten nur in Überlaufszenarien adressieren.

Vor der Übergabe eines Anrufers in eine Priorität wird geprüft, ob diese verfügbare Agenten aufweist. Ein Agent ist verfügbar, wenn er registriert ist und nicht besetzt ist. Sie können anhand dieser Prüfung steuern, ob Sie die Priorität überspringen möchten oder trotzdem die Dauer der Zeitvorgabe der Anrufer in dieser Priorit&auuml;t verweilen soll. Dies ist insbesondere sehr nützlich, wenn Sie die Zeitkonfiguration der Prioritäten mit Ihrer Wartemusik abgestimmt haben. Beispielsweise ist es möglich, die Begrüßung zuerst (in der Priorität "Normal") zurückzuhalten ehe Sie mit der Signalisierung der Agenten beginnen.

Basisschaltung

Jede Warteliste hat eine individuelle Basisschaltung für die Anrufvermittlung an die Agenten. Per Signalisierung kann Dauer und Wartezeit zwischen den Intervallen definiert werden. Sie können unter folgenden Schaltungen wählen:

- **Ringschaltung**
  Verfügbare Agenten werden entsprechend Ihrer Reihenfolge der Zuweisung hintereinander angerufen. Dabei wird jeweils beim nachfolgenden Agenten jenes Agenten begonnen, der als letzter erfolgreich vermittelt wurde. Damit wird eine Anrufverteilung erzielt und Agenten gleichmäßig ausgelastet. Eine Gruppierung kann hier mit Verteilung der Agenten auf mehrere Prioritäten erzielt werden.
- **Parallelschaltung**
  Verfügbare Agenten werden entsprechend der Anrufer-Priorität gleichzeitig angerufen.

Fallback

Wenn die maximale Dauer eines Anrufes erreicht wurde, kann der Anrufer zu einer **anderen Gruppe** oder **Nebenstelle (Standortprofil)** bzw. zu einer **anderen Warteliste** vermittelt werden. Darüber hinaus kann eine ext. Rufnummer definiert werden. Es gelten grundsätzlich die Regeln einer **Normalen Gruppe**. Optional kann vor der Aktion ein Sprechtext ausgegeben werden. Die maximale Dauer eines eingehenden Anrufes in die Warteliste definieren Sie mittels der Einstellung **Wechsel zu individuellem Fallback...**. Die Angabe erfolgt in Sekunden. Wartelisten werden vom System wie reguläre Gruppen betrachtet und entsprechend der globalen Einstellung **Fallback: Gruppen auf Vermittlung** in den globalen Wählplaneinstellungen wird der Anrufer bei Erreichung der maximalen Wartedauer und inaktivem individuellen Fallback auf die Vermittlung weitergegeben.

Spezifische Wartemusik

Es ist möglich, eine gruppenspezifische Wartemusik zu definieren. Außerdem können Sie die Sortiermethode selbst bestimmen. Sobald Sie diese Funktion aktivieren, wird nach dem Speichervorgang der entsprechende Block aktiviert und Sie können mehrere Dateien als MOH-Dateien hinterlegen. In Zusammenhang mit der alphanumerischen Sortierung ist es möglich, bereits die Begrüßung zum Zeitpunkt der ersten Rufsignalisierungen abzuspielen. Sie sollten wiederholt die nachfolgende **Wartemusik hochladen**, sodass die automatische Wiederholung der Wartemusik-Titel nicht eintritt ehe der Anrufer nicht aus dem Wartelisten-Kontext fällt. (Siehe Einstellung **Wechsel zu individuellem Fallback...**).

Dynamische Anmeldung

Dynamische Anmeldung ist die komfortable Möglichkeit, kurzfristige Aushilfe bei bekanntem Überlauf der Warteliste abzubilden. Alternativ kann eine Warteliste zur Gänze via dynamischer Anmeldung verwaltet werden.

Feature-Code
*Syntax: *9951*[QUEUE]*[LEVEL]*[USER]*[ACCOUNT]*
*Bsp: *9951*1002*2*100*1*
Erklärung: Anmeldung/Abmeldung Warteliste 1002 Level 2 Nebenstelle 100 Konto Büro

Parameter QUEUE: Durchwahl einer Warteliste, in die eingebucht werden soll
Parameter LEVEL: Priorität der Warteliste (1 = Normal; 2 = Hoch; 3 = Sehr hoch)
Parameter USER: Durchwahl der Nebenstelle, die eingebucht werden soll
Parameter ACCOUNT: Konto der Nebenstelle, das eingebucht werden soll (1 = Office; 2 = Home office; 3 = Softphone)

Parallel zum Schalter wird ein Status gepflegt, der via BLF überwacht werden kann.

Dynamische Anmeldungen werden wir reguläre Telefonate gehandhabt.
Beispielanruf zur Anmeldung der Nebenstelle 100 in Warteliste 1002 mit Büro-Endgerät in Priorität "Hoch":
**9951*1002*2*100*1*

Konfiguration bei Snom-Endgeräten via Provisionierung In der Provisionierungs-Detailansicht eines Endgerätes finden Sie frei konfigurierbare Funktionstasten. Wählen Sie den Funktionstyp BLF und verwenden Sie den nachfolgenden Wert als "Parameter" zur Anmeldung der Nebenstelle 100 in Warteliste 1002 mit Büro-Endgerät in Priorität "Hoch"
**9951*1002*2*100*1*

Beispiele

- **Level 1 Support**
  Ein beliebtes Szenario ist die Vermittlung aller Supportanfragen zu L1-Agenten. Diese halten Rücksprache mit der geringeren Gesamtanzahl an L2-Agenten. L2-Agenten werden in die höheren Prioritäten eingebunden, sodass diese bei Überlauf der **Priorität "Normal"** und somit Überlastung der L1-Agenten diesen aushelfen können.
- **Verteilte Vermittlung**
  Wenn keine zentrale Vermittlung in einem Unternehmen existiert, kann eine Serienschaltung einer Warteliste und einer Gruppe eine schöne Lösung sein. Wartelisten sind empfehlenswert, wenn längere Wartezeiten erwartet werden, während Gruppen ein hohes Maß an Flexibilität aufweisen. In diesem Beispiel wird die Gruppe als Fallback der Warteliste hinterlegt.