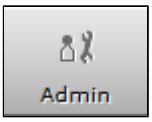
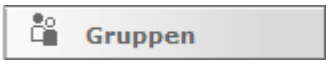
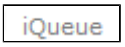
Anrufer-Priorisierung für eine iQueue konfigurieren

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppe"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Priorisierung"
					

Um die Anrufer-Priorisierung in der iQueue nutzen zu können, muss jeweils eine kostenpflichtige Lizenz für die iQueue und die Anrufer-Priorisierung eingespielt werden (siehe auch Neue Lizenzen in die STARFACE einspielen). Durch Auswahl der Checkbox "Anrufer-Priorisierung verwenden" kann die Nutzung der Anrufer-Priorisierung, nach dem erfolgreichen Einspielen der beiden Lizenzen, aktiviert werden.

Die Priorisierung erfolgt über konfigurierbare Einträge. Dabei wird ein eingehender Ruf für jeden erfüllten Eintrag weiter oben in der Warteschlange eingereiht. Es wird zuerst nach der Anzahl der erfüllten Einträge gewichtet und dann nach der bisherigen Wartezeit in der Warteschleife.

> **Hinweis:** Von der ersten Position in der Warteschlange wird ein Anrufer nicht mehr verdrängt, auch wenn nach ihm ein weiterer Anrufer in die iQueue kommt der über mehr passende Einträge verfügt. Dieser besondere Schutz gilt nur für die erste Position in der Warteschlange.

Im Folgenden sind einige Beispiele aufgeführt, um das Grundprinzip zu verdeutlichen:

1. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 2 von 5 Einträgen und wartet 7 Minuten
+ Ruf B erfüllt 4 von 5 Einträgen und wartet 2 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf B (mehr Einträge als Ruf A / Wartezeit irrelevant)
2) Ruf A (weniger Einträge als Ruf B / Wartezeit irrelevant)
```

2. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 1 von 5 Einträge und wartet 7 Minuten
+ Ruf B erfüllt 0 von 5 Einträge und wartet 2 Minuten
+ Ruf C erfüllt 0 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf A (mehr Einträge als alle anderen Rufe / Wartezeit irrelevant)
2) Ruf C (Einträge gleich zu Ruf B / Wartezeit länger als bei Ruf B)
3) Ruf B (Einträge gleich zu Ruf C / Wartezeit kürzer als bei Ruf C)
```

3. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 2 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten
+ Ruf B erfüllt 4 von 5 Einträge und wartet 2 Minuten
+ Ruf C erfüllt 4 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf C (Einträge gleich zu Ruf B / längere Wartezeit als Ruf B)
2) Ruf B (mehr Einträge erfüllt als Ruf A / Wartezeit irrelevant)
3) Ruf A (weniger Einträge erfüllt als Ruf B / Wartezeit irrelevant)
```

Über die Schaltfläche  können neue Einträge hinzugefügt werden.

Kriteriums Typ "Anrufernummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Anrufernummer" konfiguriert, muss im dahinterstehenden Filterfeld eine Eingabe gemacht werden. In diesem Eingabefeld muss die vollqualifizierte Rufnummer hinterlegt werden, für die der konfigurierte Eintrag gelten soll. Dabei ist zu beachten, dass die STARFACE eingehende Nummern immer im internationalen Format, also z.B. mit einer 0049 am Anfang der Rufnummer bei deutschen Nummern oder einer 0041 bei Nummern aus der Schweiz behandelt.

Einige Anwendungsbeispiele für die eingetragenen Rufnummern könnten so aussehen:

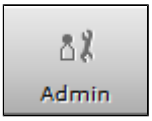
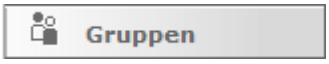
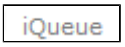
Eintrag	Filter	Beschreibung
Eintrag 1	0049	Nummern die mit 0049 beginnen
Eintrag 2	0031	Nummern die mit 0031 beginnen
Eintrag 3	0049721	Nummern die mit 0049721 beginnen
Eintrag 4	00497211510	Nummern die mit 00497211510 beginnen

Daraus würde sich bespielweise die folgende Anzahl an erfüllten Kriterien ergeben:

Anrufende Nummer	"Trefferanzahl"	Eintrag
004972115104230	3	Eintrag 1 und Eintrag 3 und Eintrag 4
003177889900	1	Eintrag 2
00493020179130	1	Eintrag 1
00497215994266	2	Eintrag 1 und Eintrag 3
09001226688	0	

Kriteriums Typ "Angerufene Nummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Angerufene Nummer" konfiguriert, kann über das dahinterstehende Drop-Down-Menü eine der internen oder externen Rufnummern der iQueue-Gruppe ausgewählt werden. Es ist dabei auch möglich eine einzelne Nummer mehrfach als Eintrag zu konfigurieren und die Gewichtung des Kriteriums damit zu erhöhen. Jeder konfigurierte Eintrag wird dabei einzeln als erfülltes Kriterium gewertet.

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppe"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Priorisierung"
					

Um die Anrufer-Priorisierung in der iQueue nutzen zu können, muss jeweils eine kostenpflichtige Lizenz für die iQueue und die Anrufer-Priorisierung eingespielt werden (siehe auch Neue Lizenzen in die STARFACE einspielen). Durch Auswahl der Checkbox "Anrufer-Priorisierung verwenden" kann die Nutzung der Anrufer-Priorisierung, nach dem erfolgreichen Einspielen der beiden Lizenzen, aktiviert werden.

Die Priorisierung erfolgt über konfigurierbare Einträge. Dabei wird ein eingehender Ruf für jeden erfüllten Eintrag weiter oben in der Warteschlange eingereiht. Es wird zuerst nach der Anzahl der erfüllten Einträge gewichtet und dann nach der bisherigen Wartezeit in der Warteschleife.

> **Hinweis:** Von der ersten Position in der Warteschlange wird ein Anrufer nicht mehr verdrängt, auch wenn nach ihm ein weiterer Anrufer in die iQueue kommt der über mehr passende Einträge verfügt. Dieser besondere Schutz gilt nur für die erste Position in der Warteschlange.

Im Folgenden sind einige Beispiele aufgeführt, um das Grundprinzip zu verdeutlichen:

1. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 2 von 5 Einträgen und wartet 7 Minuten
+ Ruf B erfüllt 4 von 5 Einträgen und wartet 2 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf B (mehr Einträge als Ruf A / Wartezeit irrelevant)
2) Ruf A (weniger Einträge als Ruf B / Wartezeit irrelevant)
```

2. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 1 von 5 Einträge und wartet 7 Minuten
+ Ruf B erfüllt 0 von 5 Einträge und wartet 2 Minuten
+ Ruf C erfüllt 0 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf A (mehr Einträge als alle anderen Rufe / Wartezeit irrelevant)
2) Ruf C (Einträge gleich zu Ruf B / Wartezeit länger als bei Ruf B)
3) Ruf B (Einträge gleich zu Ruf C / Wartezeit kürzer als bei Ruf C)
```

3. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 2 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten
+ Ruf B erfüllt 4 von 5 Einträge und wartet 2 Minuten
+ Ruf C erfüllt 4 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf C (Einträge gleich zu Ruf B / längere Wartezeit als Ruf B)
2) Ruf B (mehr Einträge erfüllt als Ruf A / Wartezeit irrelevant)
3) Ruf A (weniger Einträge erfüllt als Ruf B / Wartezeit irrelevant)
```

Über die Schaltfläche  können neue Einträge hinzugefügt werden.

Kriteriums Typ "Anrufernummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Anrufernummer" konfiguriert, muss im dahinterstehenden Filterfeld eine Eingabe gemacht werden. In diesem Eingabefeld muss die vollqualifizierte Rufnummer hinterlegt werden, für die der konfigurierte Eintrag gelten soll. Dabei ist zu beachten, dass die STARFACE eingehende Nummern immer im internationalen Format, also z.B. mit einer 0049 am Anfang der Rufnummer bei deutschen Nummern oder einer 0041 bei Nummern aus der Schweiz behandelt.

Einige Anwendungsbeispiele für die eingetragenen Rufnummern könnten so aussehen:

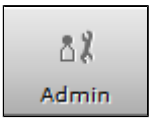
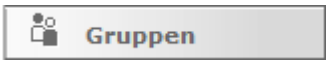
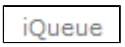
Eintrag	Filter	Beschreibung
Eintrag 1	0049	Nummern die mit 0049 beginnen
Eintrag 2	0031	Nummern die mit 0031 beginnen
Eintrag 3	0049721	Nummern die mit 0049721 beginnen
Eintrag 4	00497211510	Nummern die mit 00497211510 beginnen

Daraus würde sich bespielweise die folgende Anzahl an erfüllten Kriterien ergeben:

Anrufende Nummer	"Trefferanzahl"	Eintrag
004972115104230	3	Eintrag 1 und Eintrag 3 und Eintrag 4
003177889900	1	Eintrag 2
00493020179130	1	Eintrag 1
00497215994266	2	Eintrag 1 und Eintrag 3
09001226688	0	

Kriteriums Typ "Angerufene Nummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Angerufene Nummer" konfiguriert, kann über das dahinterstehende Drop-Down-Menü eine der internen oder externen Rufnummern der iQueue-Gruppe ausgewählt werden. Es ist dabei auch möglich eine einzelne Nummer mehrfach als Eintrag zu konfigurieren und die Gewichtung des Kriteriums damit zu erhöhen. Jeder konfigurierte Eintrag wird dabei einzeln als erfülltes Kriterium gewertet.

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppe"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Priorisierung"
					

Um die Anrufer-Priorisierung in der iQueue nutzen zu können, muss jeweils eine kostenpflichtige Lizenz für die iQueue und die Anrufer-Priorisierung eingespielt werden (siehe auch Neue Lizenzen in die STARFACE einspielen). Durch Auswahl der Checkbox "Anrufer-Priorisierung verwenden" kann die Nutzung der Anrufer-Priorisierung, nach dem erfolgreichen Einspielen der beiden Lizenzen, aktiviert werden.

Die Priorisierung erfolgt über konfigurierbare Einträge. Dabei wird ein eingehender Ruf für jeden erfüllten Eintrag weiter oben in der Warteschlange eingereiht. Es wird zuerst nach der Anzahl der erfüllten Einträge gewichtet und dann nach der bisherigen Wartezeit in der Warteschleife.

> **Hinweis:** Von der ersten Position in der Warteschlange wird ein Anrufer nicht mehr verdrängt, auch wenn nach ihm ein weiterer Anrufer in die iQueue kommt der über mehr passende Einträge verfügt. Dieser besondere Schutz gilt nur für die erste Position in der Warteschlange.

Im Folgenden sind einige Beispiele aufgeführt, um das Grundprinzip zu verdeutlichen:

1. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 2 von 5 Einträgen und wartet 7 Minuten
+ Ruf B erfüllt 4 von 5 Einträgen und wartet 2 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf B (mehr Einträge als Ruf A / Wartezeit irrelevant)
2) Ruf A (weniger Einträge als Ruf B / Wartezeit irrelevant)
```

2. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 1 von 5 Einträge und wartet 7 Minuten
+ Ruf B erfüllt 0 von 5 Einträge und wartet 2 Minuten
+ Ruf C erfüllt 0 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf A (mehr Einträge als alle anderen Rufe / Wartezeit irrelevant)
2) Ruf C (Einträge gleich zu Ruf B / Wartezeit länger als bei Ruf B)
3) Ruf B (Einträge gleich zu Ruf C / Wartezeit kürzer als bei Ruf C)
```

3. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 2 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten
+ Ruf B erfüllt 4 von 5 Einträge und wartet 2 Minuten
+ Ruf C erfüllt 4 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf C (Einträge gleich zu Ruf B / längere Wartezeit als Ruf B)
2) Ruf B (mehr Einträge erfüllt als Ruf A / Wartezeit irrelevant)
3) Ruf A (weniger Einträge erfüllt als Ruf B / Wartezeit irrelevant)
```

Über die Schaltfläche  können neue Einträge hinzugefügt werden.

Kriteriums Typ "Anrufernummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Anrufernummer" konfiguriert, muss im dahinterstehenden Filterfeld eine Eingabe gemacht werden. In diesem Eingabefeld muss die vollqualifizierte Rufnummer hinterlegt werden, für die der konfigurierte Eintrag gelten soll. Dabei ist zu beachten, dass die STARFACE eingehende Nummern immer im internationalen Format, also z.B. mit einer 0049 am Anfang der Rufnummer bei deutschen Nummern oder einer 0041 bei Nummern aus der Schweiz behandelt.

Einige Anwendungsbeispiele für die eingetragenen Rufnummern könnten so aussehen:

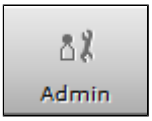
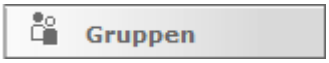
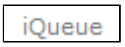
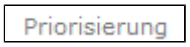
Eintrag	Filter	Beschreibung
Eintrag 1	0049	Nummern die mit 0049 beginnen
Eintrag 2	0031	Nummern die mit 0031 beginnen
Eintrag 3	0049721	Nummern die mit 0049721 beginnen
Eintrag 4	00497211510	Nummern die mit 00497211510 beginnen

Daraus würde sich bespielweise die folgende Anzahl an erfüllten Kriterien ergeben:

Anrufende Nummer	"Trefferanzahl"	Eintrag
004972115104230	3	Eintrag 1 und Eintrag 3 und Eintrag 4
003177889900	1	Eintrag 2
00493020179130	1	Eintrag 1
00497215994266	2	Eintrag 1 und Eintrag 3
09001226688	0	

Kriteriums Typ "Angerufene Nummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Angerufene Nummer" konfiguriert, kann über das dahinterstehende Drop-Down-Menü eine der internen oder externen Rufnummern der iQueue-Gruppe ausgewählt werden. Es ist dabei auch möglich eine einzelne Nummer mehrfach als Eintrag zu konfigurieren und die Gewichtung des Kriteriums damit zu erhöhen. Jeder konfigurierte Eintrag wird dabei einzeln als erfülltes Kriterium gewertet.

Weboberfläche der STARFACE	Menüpunkt "Admin"	Menüpunkt "Gruppe"	Konfigurieren	Reiter "iQueue"	Reiter "Priorisierung"
					

Um die Anrufer-Priorisierung in der iQueue nutzen zu können, muss jeweils eine kostenpflichtige Lizenz für die iQueue und die Anrufer-Priorisierung eingespielt werden (siehe auch Neue Lizenzen in die STARFACE einspielen). Durch Auswahl der Checkbox "Anrufer-Priorisierung verwenden" kann die Nutzung der Anrufer-Priorisierung, nach dem erfolgreichen Einspielen der beiden Lizenzen, aktiviert werden.

Die Priorisierung erfolgt über konfigurierbare Einträge. Dabei wird ein eingehender Ruf für jeden erfüllten Eintrag weiter oben in der Warteschlange eingereiht. Es wird zuerst nach der Anzahl der erfüllten Einträge gewichtet und dann nach der bisherigen Wartezeit in der Warteschleife.

> **Hinweis:** Von der ersten Position in der Warteschlange wird ein Anrufer nicht mehr verdrängt, auch wenn nach ihm ein weiterer Anrufer in die iQueue kommt der über mehr passende Einträge verfügt. Dieser besondere Schutz gilt nur für die erste Position in der Warteschlange.

Im Folgenden sind einige Beispiele aufgeführt, um das Grundprinzip zu verdeutlichen:

1. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 2 von 5 Einträgen und wartet 7 Minuten
+ Ruf B erfüllt 4 von 5 Einträgen und wartet 2 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf B (mehr Einträge als Ruf A / Wartezeit irrelevant)
2) Ruf A (weniger Einträge als Ruf B / Wartezeit irrelevant)
```

2. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 1 von 5 Einträge und wartet 7 Minuten
+ Ruf B erfüllt 0 von 5 Einträge und wartet 2 Minuten
+ Ruf C erfüllt 0 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf A (mehr Einträge als alle anderen Rufe / Wartezeit irrelevant)
2) Ruf C (Einträge gleich zu Ruf B / Wartezeit länger als bei Ruf B)
3) Ruf B (Einträge gleich zu Ruf C / Wartezeit kürzer als bei Ruf C)
```

3. Beispiel

```
+ Ruf A erfüllt 2 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten
+ Ruf B erfüllt 4 von 5 Einträge und wartet 2 Minuten
+ Ruf C erfüllt 4 von 5 Einträge und wartet 5 Minuten

Reihenfolge in der Warteschleife:
1) Ruf C (Einträge gleich zu Ruf B / längere Wartezeit als Ruf B)
2) Ruf B (mehr Einträge erfüllt als Ruf A / Wartezeit irrelevant)
3) Ruf A (weniger Einträge erfüllt als Ruf B / Wartezeit irrelevant)
```

Über die Schaltfläche  können neue Einträge hinzugefügt werden.

Kriteriums Typ "Anrufernummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Anrufernummer" konfiguriert, muss im dahinterstehenden Filterfeld eine Eingabe gemacht werden. In diesem Eingabefeld muss die vollqualifizierte Rufnummer hinterlegt werden, für die der konfigurierte Eintrag gelten soll. Dabei ist zu beachten, dass die STARFACE eingehende Nummern immer im internationalen Format, also z.B. mit einer 0049 am Anfang der Rufnummer bei deutschen Nummern oder einer 0041 bei Nummern aus der Schweiz behandelt.

Einige Anwendungsbeispiele für die eingetragenen Rufnummern könnten so aussehen:

Eintrag	Filter	Beschreibung
Eintrag 1	0049	Nummern die mit 0049 beginnen
Eintrag 2	0031	Nummern die mit 0031 beginnen
Eintrag 3	0049721	Nummern die mit 0049721 beginnen
Eintrag 4	00497211510	Nummern die mit 00497211510 beginnen

Daraus würde sich bespielweise die folgende Anzahl an erfüllten Kriterien ergeben:

Anrufende Nummer	"Trefferanzahl"	Eintrag
004972115104230	3	Eintrag 1 und Eintrag 3 und Eintrag 4
003177889900	1	Eintrag 2
00493020179130	1	Eintrag 1
00497215994266	2	Eintrag 1 und Eintrag 3
09001226688	0	

Kriteriums Typ "Angerufene Nummer"

Wird über das Drop-Down-Menü der Kriteriums Typ "Angerufene Nummer" konfiguriert, kann über das dahinterstehende Drop-Down-Menü eine der internen oder externen Rufnummern der iQueue-Gruppe ausgewählt werden. Es ist dabei auch möglich eine einzelne Nummer mehrfach als Eintrag zu konfigurieren und die Gewichtung des Kriteriums damit zu erhöhen. Jeder konfigurierte Eintrag wird dabei einzeln als erfülltes Kriterium gewertet.

Die Dokumentation für die abgekündigten Versionen der STARFACE finden sich in unserem Archiv:

Link zum Archiv