



Microsoft Teams Call-Queue

Benutzerhandbuch

Versionsverlauf

Datum	Änderung	Version
30.10.2024	Initial Release	1.0
06.11.2024	Inhalts-Überarbeitung	1.1
13.11.2024	Inhalts-Überarbeitung	1.2
18.12.2024	Inhalts-Überarbeitung	1.3

Inhalt

Versionsverlauf.....	1
Einleitung.....	3
Allgemeine Informationen zur Call Queue.....	4
Konfiguration der Call Queue.....	5
Verwendung der Call-Queue sowie Client Verhalten.....	6
Call Queue AgentIn: Eingehender Anruf	6
Call Queue AgentIn: Abgehende Anrufe mit der Rufnummer der Call Queue tätigen	6
Anrufverhalten, wenn der Agent in einem Anruf ist und ein neuer Anruf von der Queue beim Agenten ankommt.....	7
Internationale Anrufe mit der Call-Queue Nummer tätigen.....	8
Stellvertretung sowie Anruf-Weiterleitung bei Call-Queue Anrufen	9
Teams Client Status und Call-Queue Anrufe	9
Limitationen / Einschränkungen	10
Support / Hilfestellung	10





Einleitung

Microsoft Teams - Call Center Applikation

Die Call Queue ist die integrierte Lösung von Microsoft Teams, um Anrufe auf eine unpersönliche Nummer an eine Gruppe von Mitgliedern (Agenten) in einem Teams Team zuzustellen. Die meisten Bedürfnisse an einen Service mit kleinen und mittleren Call Volumen lassen sich mit der Call Queue abdecken.

Es können Öffnungszeiten, Begrüssungen, und maximale Wartezeiten definiert werden. Weiter kann eine spezielle Anrufbehandlung hinterlegt werden, sollte kein Agent verfügbar sein. Mitglieder können sich in die Rufzuteilung an- und abmelden.

Das System organisiert eingehende Anrufe und leitet diese an die richtigen Personen weiterleitet. Wenn jemand anruft, wird der Anruf in eine Warteschlange gestellt, bis ein Mitarbeiter: Inn verfügbar ist, um den Anruf entgegenzunehmen.

Dies hilft Anrufe besser zu verwalten und sicherzustellen, dass Anrufer nicht lange warten müssen, ohne betreut zu werden.

Das System spielt oft eine Begrüßungsnachricht und Musik, während der Anrufer wartet, und verteilt die Anrufe in der Reihenfolge ihres Eingangs. Es ist besonders nützlich für Teams, die viele Anrufe gleichzeitig bearbeiten müssen, wie zum Beispiel in einem Callcenter oder Kundendienst.

Link zum Servicebeschrieb:

[UZH - Zentrale Informatik - Servicekatalog](#)



Allgemeine Informationen zur Call Queue

Dokumentation / Knowledge Base

UZH Hilfe-Ressourcen zu Teams Telefonie

[MS Teams Telefonie UZH | Zentrale Informatik](#)

Microsoft Support:

[Verwalten Ihrer Support-Anrufwarteschleife in Microsoft Teams](#)

Aufbau

Eine Call-Queue setzt sich jeweils aus zwei Komponenten zusammen:

1. **Auto-Attendant**

Dies wird benötigt, um Erreichbarkeits-Zeiten und ein Begrüssungstext definieren zu können. Der Auto-Attendant ist auch für die Menü Führung in der Warteschleife zuständig.

2. **Call-Queue**

Dies wird für die Anrufverteilung sowie für die Handhabung bei Nicht-Annehmen des Anrufes benötigt.

Routing Methoden

Die Routing Methode bestimmt, wie dass der Anrufer an Agents verteilt wird.

- **Attendant Routing**

Alle Agenten in der Warteschlange werden gleichzeitig angerufen. Der erste Agent, der den Anruf annimmt, bekommt ihn

- **Longest Idle**

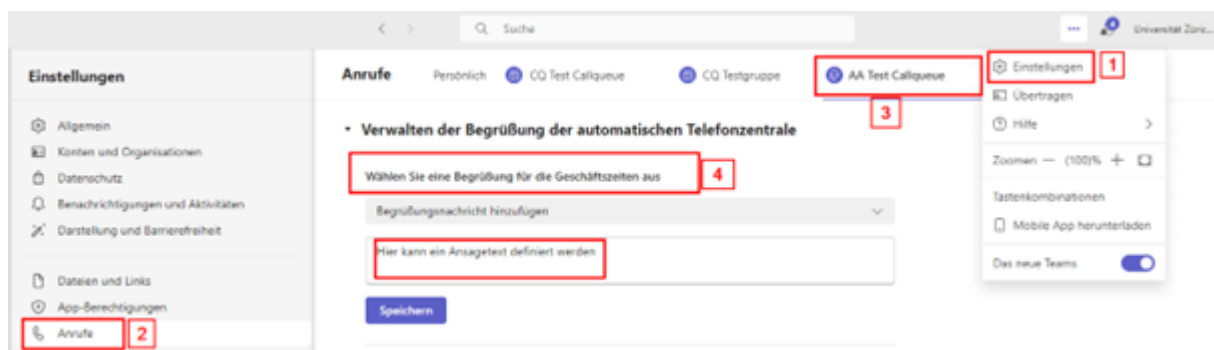
Jeder Anruf wird an den Agenten weitergeleitet, der am längsten inaktiv war. Ein Agent gilt als inaktiv, wenn sein Anwesenheitsstatus auf "Verfügbar" gesetzt ist. Der Call klingelt 20 Sekunden pro Agent

Konfiguration der Call Queue

Personen welche als «Authorized Users / Moderatoren» bei der Bestellung der Call-Queue angegeben wurden, können die Ansagetexte der Call-Queue im Teams Client anpassen.

Zugriff auf die Einstellungen

1. Teams starten
2. Auf die drei Punkte (...) neben dem Profilbild in der oberen rechten Ecke klicken
3. Zu "Anrufe / Calls" navigieren
4. Im oberen Bereich werden nun Zwei Einträge mit "CQ Name" und "AA Name" angezeigt.
5. Mit einem Klick auf die jeweilige Fläche, gelangt man nun zu der Konfiguration der Ansagetexte.



Konfiguration der Ansagetexte

Nun können die Ansagetexte angepasst oder Audiodateien hochgeladen werden:

- **Auto-Attendant** zu finden im Reiter «AA Queue-Name»:
Ansagetext während und ausserhalb der Öffnungszeiten:
Diese Ansage wird immer bei jedem eingehenden Anruf als erstes abgespielt.
(Beispiel: Herzlich willkommen bei der Zentral Informatik der Universität Zürich. Sie werden jeden Moment weitergeleitet. Vielen Dank für Ihre Geduld.)
- **Call-Queue** zu finden im Reiter «CQ Queue-Name»:
Hier können die Texte angepasst werden, wenn alle Agenten besetzt sind oder der Anruf nach der definierten Zeit nicht entgegengenommen werden konnte.

Im Moment können diese nicht angepasst werden. Grund dafür ist eine technische Limitation auf Seiten Microsoft. Es ist noch unklar, wann dieses Feature wieder verfügbar ist.

Verwendung der Call-Queue sowie Client Verhalten

Call Queue AgentIn: Eingehender Anruf

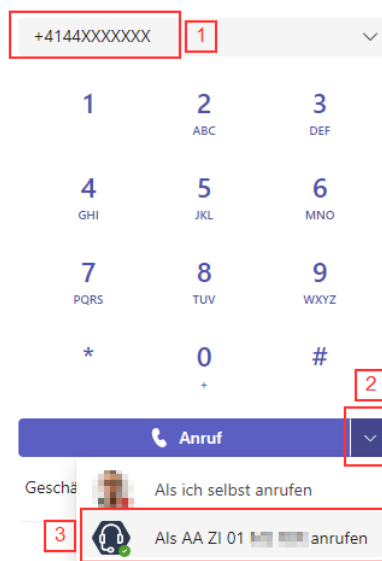
Ein eingehender Anruf in die Call Queue wird beim Agenten mit dem Namen der Queue signalisiert:



Call Queue AgentIn: Abgehende Anrufe mit der Rufnummer der Call Queue tätigen

Um die Call-Queue Nummer bei einem abgehenden verwenden zu können, können folgende Schritte vorgenommen werden

1. Entsprechende Rufnummer eintippen
2. Anschliessend auf den unterhalb erscheinenden Pfeil klicken
3. Zu signalisierende Call-Queue auswählen



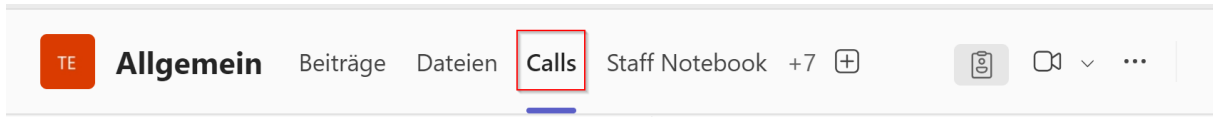


Call Queue AgentIn: An oder Abmelden

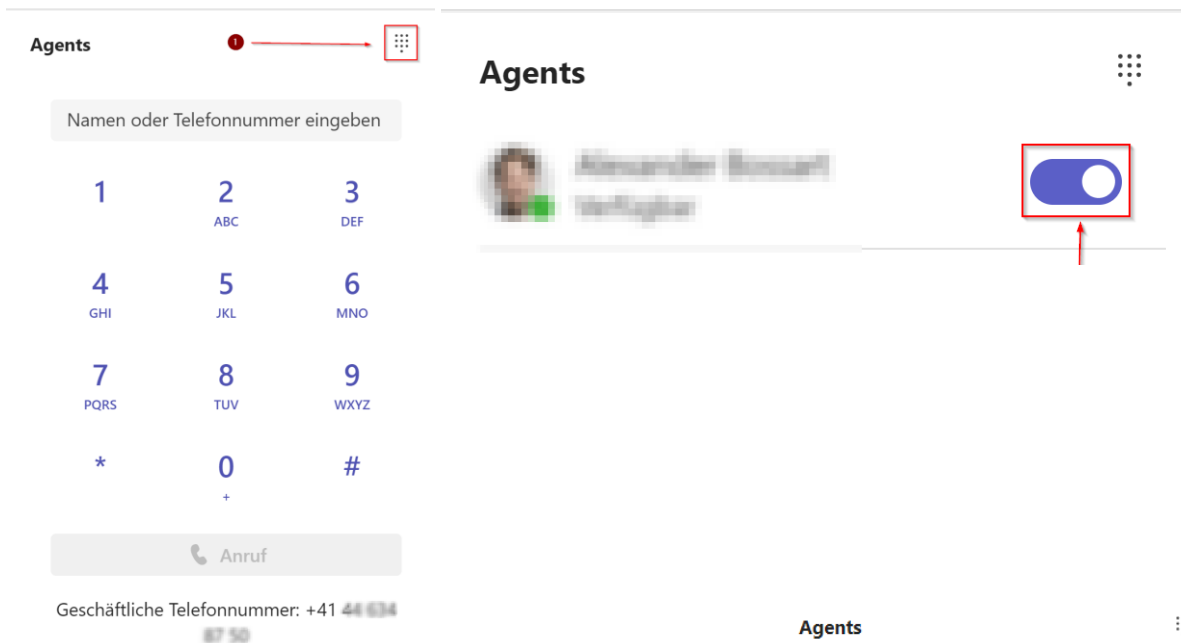
Der Agent kann Standardmässig, sich bei der Call Queue An und Abmelden. Somit kann er steuern ob er einen Anruf erhält oder nicht.

Laptop Screen (kleiner Screen):

Hierzu auf dem Reiter «Calls» im Teams klicken.

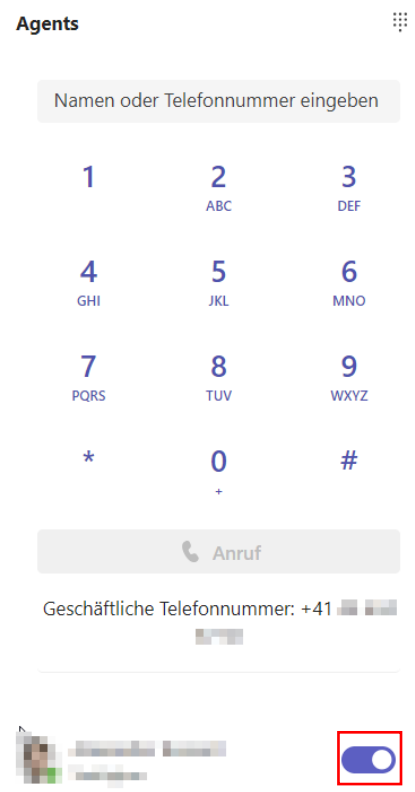


Hier nun auf dem Nummernfeld, dass Symbol zum Wechseln der Ansicht wählen:



Bildschirm (Grosser Screen):

Bei den grösseren Screens, wird die Option direkt angezeigt.





Anrufverhalten, wenn der Agent in einem Anruf ist und ein neuer Anruf von der Queue beim Agenten ankommt

Das “Besetzt bei Besetzt”-Feature in Microsoft Teams sorgt dafür, dass eingehende Anrufe automatisch abgewiesen werden, wenn ein Teams Anwender bereits in einem Gespräch ist. Dies kann jede AnwenderIn selbst festlegen:

Einstellungen

- Allgemein
- Darstellung und Barrierefreiheit
- Benachrichtigungen und Aktivitäten
- Konten und Organisationen
- Datenschutz
- Geräte
- Anrufe**
- Untertitel und Transkripte
- Dateien und Links
- App-Berechtigungen
- Erkennung

Anrufe Persönlich CQ UZH ZI AA UZH ZI

Anrufbearbeitung und -weiterleitung

Alle Anrufe weiterleiten

Wenn Sie einen Anruf erhalten

Niemand anderen anrufen

Wenn Sie gerade ein Telefonat führen und einen anderen Anruf erhalten

Besetzzeichen wiedergeben

Besetzzeichen wiedergeben

Anrufe bei mir klingeln lassen

Umleiten, als ob der Anruf unbeantwortet wäre

Klingeldauer in Sekunden vor dem Umleiten

Wichtig jedoch, wenn die Anrufverteilung für die Call-Queue so eingestellt ist, dass ein Anruf bei allen Agenten gleichzeitig klingeln soll, wird diese Einstellung ignoriert und ein Call-Queue Anruf wird trotzdem zugestellt.

Internationale Anrufe mit der Call-Queue Nummer tätigen

Falls gewünscht ist, mit der Nummer der Call Queue Internationale Gespräche zu führen, wird ein entsprechendes «Weltweit Abo» benötigt.

Dazu gibt es zwei Möglichkeiten:

1. Die Call Queue wird mit einem «Weltweit Abo» ausgestattet (Alle Agents können Internationale Telefonate führen)
2. Die AgentIn hat bereits ein «Weltweit Abo». In diesem Fall kann die AgentIn mit dem eigenen Abo via der Call Queue einen internationalen Anruf tätigen, ohne dass die Call Queue selber ein «Weltweit Abo» besitzt.

Das Abo kann vom Telekom Delegierten entsprechend im TAS bestellt werden.



Stellvertretung sowie Anruf-Weiterleitung bei Call-Queue Anrufen

Call-Queue Anrufe werden nicht an Stellvertreter oder Weiterleitungen zugestellt.

Teams Client Status und Call-Queue Anrufe

Folgende Teams Client Status verhindern, dass ein Anruf der Call-Queue beim Agenten signalisiert wird:

- a. *Bitte nicht stören | Do not Disturb*
- b. *Nicht verfügbar*
- c. *In einer Präsentation*



Limitationen / Einschränkungen

Erreichbarkeitszeiten

Erreichbarkeitszeiten können nicht angepasst und müssen per TopDesk Ticket beantragt werden.

Ferienplan / Feiertage

Ferienpläne und Feiertage können nicht angepasst werden.

Hierzu wird die Begrüßungsnachricht angepasst (Abwesenheitszeit) und alle Agenten abgemeldet. Somit wird der User über die Abwesenheitszeit informiert und der Anruf wird getrennt.

Call Queue Namensanpassung

Namesanpassungen können nicht angepasst und müssen per TopDesk Ticket beantragt werden.

Mehrsprachig

Die UZH bietet keinen Mehrsprachigen Support für Teams Call Queues Konfigurationen

Audio Ansagetext

Falls eine Audiodatei als Ansagetext hinterlegt werden soll, kann dies via Teams Client durchgeführt werden.

Dateiformat: .MP3 oder .Wav

Die UZH garantiert keinen Zugriff auf die Audiodatei nachdem sie hinzugefügt wurde.

Anrufjournal

Es besteht kein Anrufjournal für Anrufe, welche von einem Agent angenommen wurde. Ausserdem bestehen keine Möglichkeiten, Statistiken auszuwerten.

Support / Hilfestellung

Technischer Support

<https://support.uzh.ch>

Mail: support@zi.uzh.ch

Telefon: 044 63 43333 (Mon - Fri von 8:00 -18:00)

Hilfestellungen

[FAQ's MS Teams Telefonie UZH | Zentrale Informatik | UZH](#)

[Microsoft Teams | Zentrale Informatik | UZH](#)

[UZH - Zentrale Informatik - Servicekatalog](#)