

[Admin-Client](#), [Management-Client](#), [Berechtigungen](#), [Warteschlange](#)



Versionshinweis:
Dieser Artikel wurde für [UCware 6.0](#) überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie [hier](#).

Warteschlangen-Manager ernennen

Warteschlangen nehmen Anrufe an einer Durchwahl entgegen und verteilen die Gespräche automatisch auf die zuständige Benutzergruppe, die sogenannten Agenten. Überzählige Verbindungen werden dabei gehalten und in der Reihenfolge des Anrufeingangs dem jeweils nächsten verfügbaren Agenten zugewiesen.

Wenn Sie eine [Warteschlange](#) eingerichtet haben, können Sie ausgewählten Benutzern Zugriff auf den Anmelde-Status der zugehörigen Agenten erteilen.

Grundlagen

Benutzer können auf das **Warteschlangen-Management** des [Management-Clients](#) zugreifen, wenn Sie die [Berechtigung](#) `manage_queues` über mindestens eine Warteschlangen-Gruppe ausüben:

UCware Admin Client

Gruppe: ws_mgmt

LöschenZurücksetzenSpeichern

Benutzer

ralf.rankestefanie.stoll

Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt

3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)

Auf Gruppe

queue_memberws_kunden — WS Kunden

manage_queuesws_kunden — WS Kunden

monitor_queuesws_kunden — WS Kunden

Warteschlangen-Management

Info-Hotline (4545)

Durchsuchen...Hinzufügen

Sandra SingerTischtelefonSandra SingerUCC-ClientGerd GudlatUCC-Client

Kunden-Hotline (4646)

Durchsuchen...Hinzufügen

Armin ArtmannUCC-ClientIris ImmseeUCC-ClientGerd GudlatTischtelefonGerd GudlatDECT Telefon

Mitglieder der Benutzergruppe WS Mgmt. (links) können Warteschlangen der Gruppe WS Kunden managen (rechts).

Warteschlangen-Manager ernennen (links) können Eigenschaften von Warteschlangen (rechts) anpassen.

The screenshot displays the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Warteschlangen-Management' (Queue Management) section shows a list of queues. The 'Info-Hotline (4545)' queue is selected, and its settings are shown in a modal window. The settings include: Max. Anrufer (100), Begrüßung (Keine), Musik (default), Position ansagen (wiederholt), Ansage bei hoher Auslastung (Keine), Hohe Auslastung ab (75), Klingelzyklus (7), and Nachbearbeitungszeit (20). The 'Speichern' (Save) button is highlighted. On the right, the 'UCware Admin Client' window shows the same settings for the 'Info-Hotline (4545)' queue, with the 'Wartemusik' (default) and 'Begrüßung' (Keine) fields highlighted.

The screenshot displays the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Warteschlangen-Management' (Queue Management) section shows a list of queues. The 'Info-Hotline (4545)' queue is selected, and its settings are shown in a modal window. The settings include: Max. Anrufer (100), Begrüßung (Keine), Musik (default), Position ansagen (wiederholt), Ansage bei hoher Auslastung (Keine), Hohe Auslastung ab (75), Klingelzyklus (7), and Nachbearbeitungszeit (20). The 'Speichern' (Save) button is highlighted. On the right, the 'UCware Admin Client' window shows the same settings for the 'Info-Hotline (4545)' queue, with the 'Wartemusik' (default) and 'Begrüßung' (Keine) fields highlighted.

Als Administrator können Sie `manage_queues` jeder beliebigen Benutzergruppe für jede beliebige Warteschlangen-Gruppe zuweisen. Dies gilt auch für Benutzer, die selbst keine Warteschlangen-Agenten sind.



Hinweis:

Um den Benutzern auch das Anlegen von [Anrufnotiz-](#) und [Warteschlangen-Statistiken](#) zu ermöglichen, erteilen Sie ihnen zusätzlich die Berechtigung `monitor_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

Schritt für Schritt

Um Benutzer zu Warteschlangen-Managern zu ernennen, gehen Sie wie folgt vor:

UCware Admin Client

Gruppe: ws_mgmt Löschen Zurücksetzen Speichern

Benutzer

ralf.ranke stefanie.stoll

Berechtigungen der Gruppe ws_mgmt 3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe	
queue_member	ws_kunden — WS Kunden	
manage_queues	ws_kunden — WS Kunden	
monitor_queues	ws_kunden — WS Kunden	

Speichern

1. **Erstellen** Sie eine Gruppe vom Typ **Warteschlange**.
Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.
2. **Weisen** Sie dieser Gruppe die gewünschte(n) Warteschlange(n) zu.
3. **Erstellen** Sie eine Gruppe vom Typ **Benutzer**.
Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.
4. **Weisen** Sie dieser Gruppe den/die gewünschten Benutzer zu.
5. **Erteilen** Sie der Benutzergruppe die Berechtigung `manage_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.
6. Erteilen Sie der Benutzergruppe bei Bedarf die Berechtigung `monitor_queues` für die Warteschlangen-Gruppe.
7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit **Speichern**.

Nach einem Reload des Management-Clients sind die **gewünschten Funktionen** für berechtigte Benutzer verfügbar.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/manage_queues

Last update: **30.04.2024 15:07**



