



Versionshinweis:


Dieser Artikel beschreibt eine neue Funktion von [UCware 6.0](#).

Zugriff auf Warteschlangen-Statistiken einrichten

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 die Statistik-Funktionen des Management-Clients erteilen.

Grundlagen

Benutzer können auf  **Anrufnotiz-** und  **Warteschlangen-Statistiken** des **Management-Clients** zugreifen, wenn Sie die **Berechtigung** `monitor_queues` über mindestens eine Warteschlangen-Gruppe ausüben:

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

🗑️

monitor_queues

ws_kunden — WS Kunden

🗑️

manage_queues

ws_kunden — WS Kunden

🗑️

⚙️

🔌

Anrufnotizen Info-Hotline : 17. März 2023 - 31. März 2023

Zeitspanne
17.3.2023 – 31.3.2023

Text	Anzahl	durchschn. Dauer
Anrufer vermittelt	28	35 Sek.
Auskunft erteilt	35	51 Sek.
Termin vereinbart	21	47 Sek.

Löschen

Neu laden

CSV-Export

Mitglieder der Benutzergruppe WS Mgmt. (links können Notiz-Statistiken zu Warteschlangen der Gruppe WS Kundinnen abrufen (rechts)).

Mitglieder der Benutzergruppe *WS Mgmt.* (links) können **Notiz-Statistiken** zu Warteschlangen der Gruppe *WS Kund*n abrufen (rechts).

Mitglieder der Benutzergruppe WS Mgmt. (links) können **Stunden-, Tages und Monatsstatistiken** zu Warteschlangen der

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

monitor_queues ws_kunden — WS Kunden

manage_queues ws_kunden — WS Kunden

Monatsstatistik: Info-Hotline: Dez. 2022 - März 2023

Anfangsmonat: Dezember 2022

Endmonat: März 2023

Angenommen

Abgesprungen

Weitergeleitet

Zeitüberschreitung

keine Agenten

Voll

120

100

80

60

40

20

0

Dez. 2022

Jan. 2023

Feb. 2023

März 2023


Löschen

Neu laden

CSV-Export

Gruppe WS Kunden abrufen (rechts).

Als Administrator können Sie `monitor_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 Management von Agenten und Warteschlangen-Einstellungen zu ermöglichen, erteilen Sie ihnen zusätzlich die Berechtigung `manage_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

Schritt für Schritt

Um Benutzern Zugriff auf die Statistik-Funktionen des Management-Clients erteilen, 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	
monitor_queues	ws_kunden — WS Kunden	
manage_queues	ws_kunden — WS Kunden	

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 `monitor_queues` für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

6. Erteilen Sie der Benutzergruppe bei Bedarf die Berechtigung `manage_queues` für die Warteschlangen-Gruppe.

Speichern

7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

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/monitor_queues

Last update: **30.04.2024 15:21**



