Admin-Client, Management-Client, Berechtigungen, Warteschlange



Versionshinweis:

Dieser Artikel wurde für UCware 6.2 überarbeitet. Die Vorgängerversion finden Sie hier.

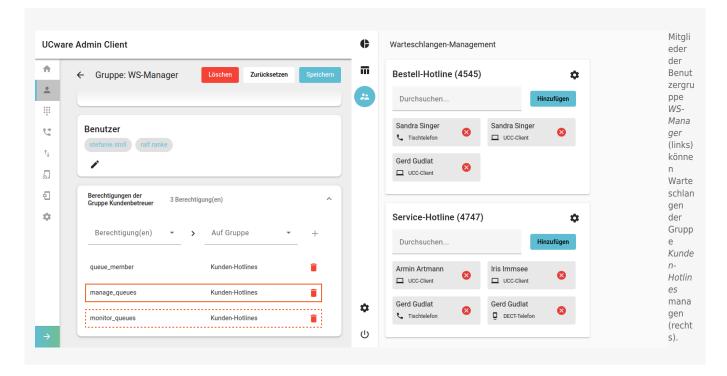
Warteschlangen-Manager ernennen

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

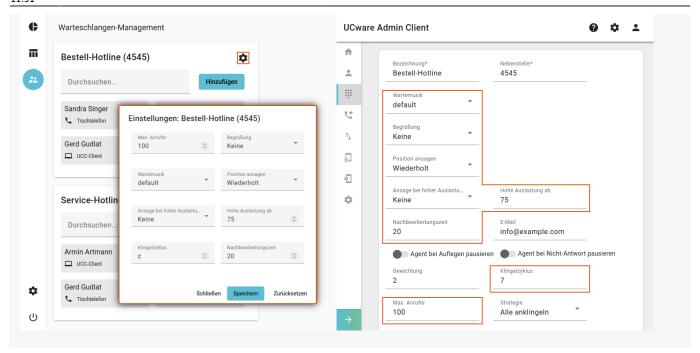
Benutzer können auf das **Warteschlangen-Management** des Management-Clients zugreifen, wenn Sie die Berechtigung manage_queues über mindestens eine Warteschlangen-Gruppe ausüben:

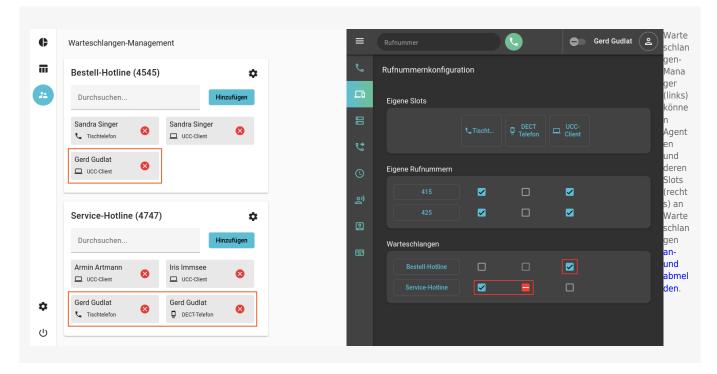


schlan gen-Mana ger (links) könne Eigen schaft von Warte schlan gen (recht s) anpas sen.

Warte

Last update: 27.05.2025 adhandbuch:benutzer_gruppen:berechtigung:manage_queues https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/manage_queues 11:51





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:

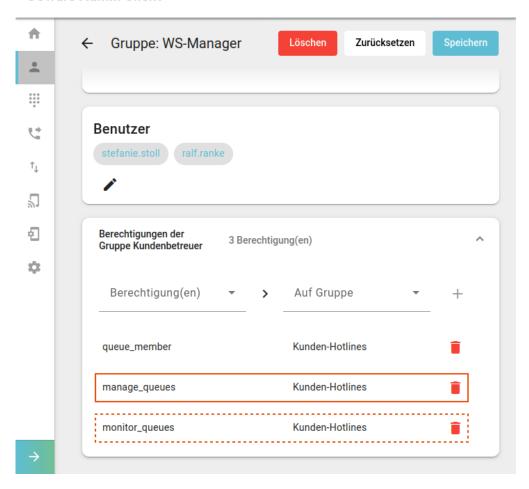
Um den Benutzern auch das Anlegen von Anrufnotiz- und Warteschlangen-Statistiken zu ermöglichen, erteilen Sie ihnen zusätzlich die Berechtigung monitor_queues für die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

Schritt für Schritt

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

https://wiki.ucware.com/ Printed on 15.07.2025 19:55

UCware Admin Client



1. Erstellen Sie eine Gruppe vom Typ Warteschlange.

Alternativ verwenden Sie eine vorhandene Gruppe.

- 2. Weisen Sie der 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.
- Erteilen Sie der Benutzergruppe bei Bedarf die Berechtigung monitor_queues für die Warteschlangen-Gruppe.
- 7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit

Für berechtigte Benutzer sind die gewünschten Funktionen nach einem Neustart oder Reload des Management-Clients verfügbar. Der Management-Client ist in diesem Fall in der Seitenleiste des UCC-Clients verlinkt.

From:

https://wiki.ucware.com/ - **UCware-Dokumentation**

Permanent link:

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

Last update: 27.05.2025 11:51

Last update: 27.05.2025 adhandbuch:benutzer_gruppen:berechtigung:manage_queues https://wiki.ucware.com/adhandbuch/benutzer_gruppen/berechtigung/manage_queues 11:51

https://wiki.ucware.com/ Printed on 15.07.2025 19:55