

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:

UCware Admin Client

Gruppe: WS-Manager

Löschen

Zurücksetzen

Speichern

Benutzer

stefanie.stoll ralf.ranke

Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer

3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)

Auf Gruppe

+

queue_member

Kunden-Hotlines

manage_queues

Kunden-Hotlines

monitor_queues

Kunden-Hotlines

Warteschlangen-Management

Bestell-Hotline (4545)

Durchsuchen...

Hinzufügen

Sandra Singer

Tischtelefon

Sandra Singer

UCC-Client

Gerd Gudlat

UCC-Client

Service-Hotline (4747)

Durchsuchen...

Hinzufügen

Armin Artmann

UCC-Client

Iris Immsee

UCC-Client

Gerd Gudlat

Tischtelefon

Gerd Gudlat

DECT-Telefon

Mitglieder der Benutzergruppe WS-Manager (links) können Warteschlangen der Gruppe Kunden-Hotlines managen (rechts).

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

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Warteschlangen-Management' sidebar is visible. The main area displays the settings for the 'Bestell-Hotline (4545)' queue. A modal window titled 'Einstellungen: Bestell-Hotline (4545)' is open, showing various configuration options. The settings include:

- Max. Anrufer: 100
- Begrüßung: Keine
- Wartemusik: default
- Position ansagen: Wiederholt
- Ansage bei hoher Auslastung: Keine
- Hohe Auslastung ab: 75
- Nachbearbeitungszeit: 20
- E-Mail: info@example.com
- Agent bei Auflegen pausieren: ☐
- Agent bei Nicht-Antwort pausieren: ☐
- Gewichtung: 2
- Klingelzyklus: 7
- Max. Anrufer: 100
- Strategie: Alle ankommen

The screenshot shows the UCware Admin Client interface. On the left, the 'Warteschlangen-Management' sidebar is visible. The main area displays the settings for the 'Bestell-Hotline (4545)' and 'Service-Hotline (4747)' queues. The settings for 'Bestell-Hotline (4545)' include:

- Max. Anrufer: 100
- Begrüßung: Keine
- Wartemusik: default
- Position ansagen: Wiederholt
- Ansage bei hoher Auslastung: Keine
- Hohe Auslastung ab: 75
- Nachbearbeitungszeit: 20
- E-Mail: info@example.com
- Agent bei Auflegen pausieren: ☐
- Agent bei Nicht-Antwort pausieren: ☐
- Gewichtung: 2
- Klingelzyklus: 7
- Max. Anrufer: 100
- Strategie: Alle ankommen

The settings for 'Service-Hotline (4747)' include:

- Max. Anrufer: 100
- Begrüßung: Keine
- Wartemusik: default
- Position ansagen: Wiederholt
- Ansage bei hoher Auslastung: Keine
- Hohe Auslastung ab: 75
- Nachbearbeitungszeit: 20
- E-Mail: info@example.com
- Agent bei Auflegen pausieren: ☐
- Agent bei Nicht-Antwort pausieren: ☐
- Gewichtung: 2
- Klingelzyklus: 7
- Max. Anrufer: 100
- Strategie: Alle ankommen

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-Manager Löschen Zurücksetzen Speichern

Benutzer

stefanie.stoll ralf.ranke

Berechtigungen der Gruppe Kundenbetreuer 3 Berechtigung(en)

Berechtigung(en)	Auf Gruppe	
queue_member	Kunden-Hotlines	
manage_queues	Kunden-Hotlines	
monitor_queues	Kunden-Hotlines	

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.
6. Erteilen Sie der Benutzergruppe bei Bedarf die Berechtigung `monitor_queues` für die Warteschlangen-Gruppe.
7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Speichern.

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: **13.09.2024 12:46**

